



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**La Influencia de las Habilidades Sociales en los Trabajadores  
Públicos en la Calidad de la Atención a los Usuario en la  
Administración de la Unidad de Gestión Educativa  
Local de Anta – Cusco 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Ramos Mamani, Hector (ORCID: 0000-0002-5492-2022)

**ASESOR:**

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (ORCID: 0000-0003-1497-663)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Dios padre por darme la vida con mucha salud, iluminándome con sabiduría para culminar mi tesis sin dificultades; a mi mamita Enriqueta que es la razón de mi vida quien me inculco valores éticos, principios morales; a la esposita tan bella Betzabeth Roxana, que en todo momento estuvo a mi lado brindándome apoyo permanente, a mi hijo Jesús Gabriel que es la fuerza de mi superación y en memoria a mi papito Felipe que siempre me protege desde el cielo; a los funcionarios y trabajadores públicos de la administración de la UGEL Anta, que día a día se esmeran por mejorar la fluidez de la administración que garantice satisfacción a los usuarios.

**Héctor.**

## **Agradecimiento**

Por su paciencia, dedicatoria y profesionalismo al Asesor Dr. Emil Renato BERAUN BERAUN, por ser un guía excelente en la formulación de mi tesis; ofrecer un agradecimiento especial a todos quienes me colaboraron para lograr y hacer realidad que esta investigación se concrete, a dios por iluminar el camino de mis metas, fortaleciéndome y bendiciéndome en cada momento de los días para lograr mis objetivos trazados en mi vida ¡Padre Dios oxigeno de la vida!; mis sincero agradecimiento a toda mi familia, amigos y colegas que contribuyeron; y extender mi más efusiva gratitud a los profesores, con su experiencia, paciencia, conocimientos y dedicación que han fortalecido y ayudado a completar con éxito mis estudios; a la Directora de la UGEL Anta por el aliento y apoyo para continuar en el camino del éxito como soporte en la eficiencia y eficacia de la administración pública.

**Héctor.**

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico .....	6
III. Metodología.....	30
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	30
3.2. Variables y operacionalización .....	32
3.3. Población, muestra y muestreo .....	39
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	41
3.5. Procedimientos .....	41
3.6. Método de análisis de datos .....	42
3.7. Aspectos Éticos .....	42
IV. RESULTADOS.....	44
V. DISCUSIÓN: .....	81
VI. CONCLUSIONES: .....	86
VII. RECOMENDACIONES: .....	88
REFERENCIAS:.....	89
ANEXOS .....	94

## Índice de tablas

Tabla 1 Población en estudio .....	40
Tabla 2 Población de usuarios .....	41
Tabla 3 Resultados obtenidos para la variable Habilidades Sociales por porcentajes y frecuencias.....	44
Tabla 4 Resultados obtenidos para la dimensión Comunicación por porcentajes y frecuencias .....	46
Tabla 5 Resultados obtenidos para la dimensión Empatía por porcentajes y frecuencias .....	47
Tabla 6 Resultados obtenidos para la dimensión Trabajo en Equipo por porcentajes y frecuencias.....	49
Tabla 7 Resultados obtenidos para la dimensión Iniciativa por porcentajes y frecuencias .....	53
Tabla 8 Resultados obtenidos para la variable Calidad de Atención por porcentajes y frecuencias.....	52
Tabla 9 Resultados obtenidos para la dimensión Medios Tangibles por porcentajes y frecuencias.....	53
Tabla 10 Resultados obtenidos para la dimensión Fiabilidad por porcentajes y frecuencias .....	55
Tabla 11 Resultados obtenidos para la dimensión Capacidad de Respuesta por porcentajes y frecuencias .....	57
Tabla 12 Resultados obtenidos para la dimensión Capacidad de Respuesta por porcentajes y frecuencias.....	63
Tabla 13 Resultados obtenidos para la dimensión Capacidad de Respuesta por porcentajes y frecuencias.....	61
Tabla 14 Tabla cruzada de Habilidades sociales y calidad de atención.....	63
Tabla 15 Tabla cruzada de Habilidades sociales y medios tangibles.....	65
Tabla 16 Tabla cruzada de Habilidades sociales y fiabilidad .....	71
Tabla 17 Tabla cruzada de Habilidades sociales y capacidad de respuesta .....	69
Tabla 18 Tabla cruzada de Habilidades sociales y seguridad.....	71
Tabla 19 Tabla cruzada de Habilidades sociales y empatía .....	73

Tabla 20 Correlación entre la Habilidades sociales y Calidad de atención .....	75
Tabla 21 Correlación entre la Habilidades sociales y medios tangibles .....	80
Tabla 22 Correlación entre la Habilidades sociales y fiabilidad.....	81
Tabla 23 Correlación entre la Habilidades sociales y capacidad de respuesta ....	82
Tabla 24 Correlación entre la Habilidades sociales y seguridad .....	83
Tabla 25 Correlación entre la Habilidades sociales y empatía .....	80

## Índice de figuras

Figura 1: Habilidades sociales.....	23
Figura 2: Habilidades sociales de acuerdo al contexto .....	24
Figura 3 Habilidades Sociales en los usuarios .....	45
Figura 4 Dimensión Comunicación en los usuarios.....	46
Figura 5 Dimensión Empatía en los trabajadores.....	48
Figura 6 Dimensión Trabajo en Equipo de los trabajadores.....	51
Figura 7 Dimensión Iniciativa en los trabajadores .....	53
Figura 8 Calidad de atención en los usuarios.....	52
Figura 9 Medios tangibles en los usuarios .....	54
Figura 10 Fiabilidad en los usuarios.....	55
Figura 11 Capacidad de respuesta en los usuarios. ....	57
Figura 12 Seguridad en los usuarios.....	59
Figura 13 Empatía en los usuarios.....	61
Figura 14: Relación de las variables Habilidades Sociales y calidad de atención .....	64
Figura 15: Relación de las variables Habilidades Sociales y medios tangibles...	66
Figura 16: Relación de las variables Habilidades Sociales y fiabilidad .....	68
Figura 17: Relación de las variables Habilidades Sociales y capacidad de respuesta.....	74
Figura 18: Relación de las variables Habilidades Sociales y seguridad .....	72
Figura 19: Relación de las variables Habilidades Sociales y Empatía .....	74

## Resumen

La investigación denominada “La Influencia de las Habilidades Sociales en los Trabajadores Públicos en la Calidad de la Atención a los Usuario en la Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta – Cusco-2020” partió de reconocer la influencia vinculante a partir de las habilidades sociales que poseen los trabajadores públicos, en la eficiencia y calidad de servicio brindado a usuarios, para equilibrar, cooperar, fortalecer la práctica permanente y mejora las habilidades como valores éticos; el objetivo es analizar la influencia de las habilidades sociales de los trabajadores públicos en la excelencia de atención al usuario; porque siempre se percibió carecían de habilidades sociales necesarias para brindar y enfrentar contextos difíciles con los usuarios, especulaciones de siempre; su metodología de enfoque cuantitativo por su forma estructurada de recopilar y analizar datos, su método es hipotético deductivo parte de la teoría o hipótesis; nivel descriptivo evaluó algunas características de los trabajadores situaciones en particular; de tipo básico permitió incrementar conocimientos de una materia y crear nuevas teoría o modificar las ya existentes; diseño correlacional causa existe relación entre dos variables; su población y muestra estuvo considerado entre los trabajadores públicos 55 y usuarios 120 que acuden mensualmente por un servicio a la UGEL Anta; tipo No Probabilístico por Conveniencia con la probabilidad si la población será escogida para la muestra; de los resultados obtenidos se comprobó que los trabajadores públicos de la UGEL Anta alcanzan una categoría buena de 87.5% por la práctica permanente de habilidades sociales, mejorando significativamente la calidad de atención, arrojando 86.7% como bueno en la variable calidad de atención, demostrándose la existencia de una conexión significativa y valorada a partir de las variables para ofrecer servicio de calidad; concluyéndose que la calidad del servicio al usuario se vincula estrechamente a la práctica permanente y diaria de las habilidades sociales en la UGEL Anta.

**Palabras clave:** habilidades, calidad, servicio, valores.



## **Abstract**

The research called "The Influence of Social Skills on Public Workers in the Quality of User Care in the Administration of the Local Educational Management Unit of Anta – Cusco-2020" was based on recognizing the binding influence based on the social skills that public workers have, for the efficiency and quality of service provided to users, in order to balance and cooperate, strengthen permanent practice and improve skills as ethical values. The main problem is how public workers' social skills influence the quality of service, because it was always perceived lacking the social skills necessary to provide and face difficult contexts with users, such as poor attention to the user who comes to the UGEL, usual speculations; its objective is to analyze the influence of public workers' social skills on the quality of user service; its quantitative approach methodology by its structured way of collecting and analyzing data (surveys and questionnaires), its method is hypothetical deductive by which part of the theory or hypothesis; descriptive level because it assessed some characteristics of workers situations in particular; basic type because it allowed to increase knowledge of a subject and create new theory or modify existing ones; correlate cause design there is a relationship between two variables; its population and sample was considered among public workers 55 and 120 users who come monthly for a service to the UGEL Anta; non-probabilistic type for Convenience with probability if the population will be chosen for the sample; of the results obtained it was found that public workers of the UGEL Anta reach a good category of 87.5% by the permanent practice of social skills, significantly improving the quality of care, yielding 86.7% as good in quality of care, showing that there is a significant and valued relationship between the variables to offer a quality service; so it is concluded that quality service to the user is closely linked to the permanent and daily practice of social skills as values, at UGEL Anta.

**Keywords:** skills, quality, service, values.

## **I. Introducción**

Hoy en día la educación peruana está expuesta a cambios globales y políticos, estamos inmersos en este proceso histórico que afronta nuestro país. La sociedad involucrada en el sector público progresivamente va perdiendo principios morales básicos al comportamiento corporativo relacionado la práctica de habilidades sociales que se expresa en la visión, misión para brindar la calidad de servicio al usuario de las entidades públicas dentro del cual se encuentra involucrado la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta, órgano intermedio del Ministerio de Educación, que recae directamente sobre los trabajadores quienes deberían ser pilares del avance de la administración pública con la permanente práctica de valores ligados a las habilidades sociales para la satisfacción de la sociedad involucrada en los servicios que se ofrece. Podemos señalar que existen una serie de obstáculos en el desarrollo de la administración pública educativa peruana, la inadecuada utilización de estrategias de las habilidades sociales por parte de quienes administran en las entidades públicas del estado; en la actualidad existe mucha insatisfacción por parte de usuarios por la atención deficiente, no empático, con poca y podríamos decir casi nada de la práctica de valores por parte de los trabajadores encargados de la administración, reflejando que no hay conciencia de la situación álgida y deficiente que viene atravesando el sector educativo en la administración por quienes lo administran, no reflejando el interés por redefinir y establecer un el sistema una permanente practica de las habilidades sociales que garanticen una satisfacción plena; la pérdida del rol atención empática, orientador y satisfacción que debe brindar el empleado público de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta, porque los usuarios a menudo (padres de familia, profesores, estudiantes y público en general), demuestran insatisfacción en el ejercicio del campo laboral o carencia de modelos valóricos vinculados a las habilidades sociales por parte de los servidores públicos, esto permite desconfianza al dialogo alturado entre el administrador y el administrado, toda vez que siempre se observa los conflictos entre trabajadores generándose la ruptura de relaciones humanas entre trabajadores con un clima institucional deteriorado, con lo que se afecta la calidad de atención al usuario, este problema surge porque la educación

formativa de habilidades sociales y valores carece de estrategias que garanticen la formación de personas con habilidades sociales sostenible en el tiempo y espacio, habilidades altamente definidos que en el tiempo y espacio no se pierda, que para el futuro se garantice comportamientos maduros de personal estables en sus pensamientos y servicio a la sociedad.

Uno de los mayores fracasos en la educación peruana es haber desatendido el no realizar estrategias permanentes en la formación de personas con habilidades sociales ligado a los valores éticos con una percepción adecuado a los principios de respeto, compañerismo, justicia, responsabilidad, etc. que con el tiempo esta persona ocuparan puesto públicos que afectaran el normal desarrollo de la administración por no tener una base sólida en la práctica de habilidades sociales, que en la actualidad estos aspectos afectan en el comportamiento de personal en las entidades públicas generando constantes conflictos inter laborales, sin brindar un adecuado comportamiento que corresponderían madurar las relaciones interpersonales en el sector público. Para remontar este fracaso, y que el futuro no exista más comportamientos que afecten las relaciones interpersonales como se observa en la actualidad, se hace necesario incorporar a nuestro quehacer diario la permanente educación y práctica de habilidades sociales en valores, olvidada y desentendida por el estado. Responsabilidad que se debe asumir prioritariamente, con la incorporación en el aparato público del sector educativo con objetivos, habilidades afectivas y morales, con una habilidad democrática reflejadas en las áreas y sus oficinas, en las interacciones cotidianas entre los trabajadores como ciudadanos que garanticen un clima institucional y su labor eficaz y eficiente en sus funciones en las entidades públicas.

Si el desinterés por la adquisición o empoderamiento de las habilidades sociales en valores por parte de las entidades públicas y específicamente de la UGEL Anta, ahondará las experiencias negativas y lamentables en la sociedad, por lo manifestado anteriormente es de vital importancia mejorar la dinámica del trabajador - usuario en las oficinas, para ello se hace imprescindible demostrar cómo es la influencia de las habilidades sociales como estas afectan en la

excelencia del servicio, por lo que se podría plantear estrategias de socialización en educación de habilidades sociales y a partir de ello fortalecer estrategias que faciliten a los trabajadores esquemas de trabajo con una orientación de satisfacción y eficiencia en la calidad del servicio al usuario.

Se justifica porque permitirá conocer las habilidades sociales de los trabajadores públicos que logren el desarrollo efectivo de actitudes relacionadas a los valores, las mismas que propiciarán una formación integral del personal en la Sede de la UGEL Anta, para alcanzar formar integra con cimientos permanentes en habilidades sociales que le permita al trabajador garantizar estabilidad emocional y por ende un clima institucional adecuado que permita lograr nuestros objetivos, lo cual se hará extensivo a la sociedad (usuarios) en la excelencia del servicio.

Es valioso enfatizar la trascendencia de esta investigación, porque se busca desarrollar habilidades sociales con actitudes para lograr la permanente practica de valores de compañerismo, respeto, responsabilidad, empatía, eficiencia y eficaz mediante la utilización de estrategias de socialización y sensibilización que permita que los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local Anta como una entidad que actúe dentro del marco de respeto alturado y sobresaliente entre compañeros y lograr invertir la imagen que tiene el usuario por la calidad de servicio, es importante hablar de responsabilidad que les permitan identificar en los distintos contextos que se desenvuelven y permita lograr eficacia en el cumplimiento de funciones, estimen la importancia de ser cumplidores, asumir las consecuencias de actos administrativos infringidos, que acaten las reglas y compromisos asumidas individualmente y como equipo, patrullen el acatamiento de las disposiciones normativas y deberes asumidas y no sean cumplidas solo por unos cuantos. Rescaten el apoyo mutuo incondicional de compañerismo en momentos buenos y difíciles, con todo esto se busca generar un buen clima institucional en todos los estamentos de la UGEL Anta competencias que les permitan desempeñarse con éxito en las oficinas y áreas de la entidad para lograr brindar el servicio de calidad al usuario, que esto conllevara a comentarios positivos y la confianza de acudir y solicitar un servicio que será brindado eficientemente.

El problema general que se estableció fue: ¿Cómo influyen las habilidades sociales de los trabajadores públicos en la calidad de la atención a los usuarios que acuden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta – Cusco - 2020? y los problemas específicos se tienen: ¿Cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en relación a los Medios Tangibles?, ¿Cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Fiabilidad o Presentación del Servicio?, ¿Cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en Capacidad de Respuesta?, ¿Cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Seguridad? Y ¿Cómo influyen las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Empatía?

Y, como hipótesis general se asume que existe relación significativa entre las habilidades sociales en los trabajadores públicos y la calidad de la atención a los usuarios que acuden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta. Las hipótesis específicas fueron: Las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta se relacionan significativamente con los Medios Tangibles, Las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta se relacionan significativamente con la Fiabilidad, las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta se relacionan significativamente con la Capacidad de Respuesta, Las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta se relacionan significativamente con la Seguridad, Las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta se relacionan significativamente con la Empatía.

Se asume como objetivo general: Analizar la influencia de las habilidades sociales de los trabajadores públicos en la calidad de la atención a los usuarios que acuden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta – Cusco - 2020. Y, los objetivos específicos son: Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en los Medios Tangibles, Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Fiabilidad, Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la

UGEL Anta en la Capacidad de Respuesta, Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Seguridad, Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Empatía.

## **II. Marco Teórico**

El desarrollo de mi trabajo de investigación se basará en la recopilación de información, que proporcionará una base para probar el impacto de las habilidades sociales de los funcionarios públicos en la calidad del servicio. Anta-Cusco, para lo cual realizaremos una revisión minuciosa de trabajos similares al presente tema. Precizando los que encontramos sirven como antecedentes importantes, por las diferentes formas o procesos de visión o aplicación de las habilidades sociales utilizadas para la práctica de la eficiencia en el trabajo en equipo y la satisfacción del usuario en el servicio. Las investigaciones, que se consideran pertinentes para los fines de la propuesta son:

Cordero, & Cordova, (2020) en su estudio: Habilidades Blandas, un Factor de Competitividad en el Perfil del Servidor Público Loja Ecuador empresas publicas creadas para saciar exigencias básicas de las personas para el acorde progreso social, sin embargo existe descontento y siempre está en el ojo crítico de la población usuaria; en consecuencia la actitud como habilidades blandas del trabajador público actúa como un rol principal sin embargo siendo primeramente cuestionado por una acción; El objetivo es reconocer flaquezas en el perfil del trabajador público, principalmente en el manejo de habilidades blandas y su efectos en la conformidad del usuario; La metodología inicio del análisis documental cotejado con el diagnóstico del mercado aplicándose encuestas a las personas conformantes de la sociedad y test de autoevaluación a los trabajadores públicos del GAD-Loja. Su contribución se centraliza en un modelo para fortalecer habilidades blandas en el trabajador público, permitiendo la concienciación colectiva guiado a métodos invariables que favorezcan a la ciudadanía y por ende a la institución, en una cultura para fortalecer la organizacional, eficiente, saludable, efectiva. Para tal estudio se su población y muestra como objeto de estudio se encuentra delimitada al segmento de mercado administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Loja que mantiene 1000 servidores públicos administrativos según los datos actualizados hasta el mes de diciembre 2019 y proporcionados por el Departamento de Talento Humano. En cuanto a la muestra se aplicó el método de mues-treo proporcional de

Lagares y Puerto (2001), que es estratificado simple, en donde el universo de la población tienen las mismas ocasiones para ser seleccionados. Siendo el grado de confianza 95% y con error de muestra 5%, su población promedio 1000 empleados administrativos del GAD-Loja, dándonos una muestra de 100 empleados públicos, lo que correspondió al 10%; así mismo un valor proporcional de la muestra que representó 60 usuarios; el resultado Obtenido en la investigación conseguir información clara, precisa y real de la experiencia vivencial del servidor público y usuario referente al manejo de habilidades blandas al momento de prestar y recibir respectivamente un servicio público, esto evidencia la dualidad entre ambos sectores, se logró demostrar que el estudio empírico ejecutado, así como sus resultados cuantitativos y cualitativos aportan notablemente al tema; las Conclusiones a la que llego es que la ciudadanía en su calidad de usuaria del servicio público expresa que es aún incipiente y carente de calidad y calidez; por otro lado la autoevaluación propia desarrollada por los servidores públicos de la entidad estudiado demuestra los bajos niveles de valoración referente a las habilidades blandas que deben poseer y aplicar en su gestión humana y profesional para promover la competitividad laboral; igualmente el recurso humana del sector público buscan optan por cambios trascendentales y estructurales urgentes en el ámbito actitudinal como parte de la habilidades blandas buscando cambiar la imagen frente al usuario al hacer uso de los servicios prestados por la entidades públicas, convirtiéndose en un referente del servicio para originar una sociedad respetuosa, justa y fraternal en su medio social.

La Presente investigación se muestra tan importante porque busca revertir la imagen del servidor público en la atención al usuario, brindado únicamente una satisfacción clara, precisa y eficiente que brinde un impacto en el usuario logrado ser un referente en el servicio con la práctica permanente y activa de las habilidades blandas para lograr una sociedad de calidez y calidad, opacando la mala imagen generada por los antepasados en el sector público. Estas actividades integran además la atención de la población que permite el desarrollo de la imaginación para el cultivo y desarrollo de valores como habilidades sociales debido a su alta significancia en el rol del trabajador público.



Tamayo, & Gamboa, (2018) en su Investigación: “La Responsabilidad Social Corporativa en las Universidades Públicas de la Zona Tres de Ecuador”, propone como blanco investigar si las universidades públicas de la zona tres del Ecuador aplican la responsabilidad social corporativa, posiblemente ejecutan actos concernientes a Responsabilidad Social Universitaria; su metodología de investigación es de tipo exploratorio, con enfoque cualitativo, basado en métodos teóricos y empíricos. Lo teórico brinda el análisis y la síntesis para identificar las actividades que ejecutara las universidades en su hacer cotidiano, una tarea en el ámbito de la RSC responsabilidad social corporativa como parámetros, en este caso la marcaremos como RSU Responsabilidad Social Universitaria; cómo verificar si las universidades públicas de las tres regiones del Ecuador hacen uso de la responsabilidad social corporativa; La escena es una observación de las páginas web de seis universidades públicas de la zona tres (SENPLADES) puede determinar cómo y a través de qué actividades o proyectos cumplir con las responsabilidades sociales.; Conclusiones: Si se cumple con la responsabilidad social de las universidades, esto es inherente al esfuerzo que realizan las instituciones de educación superior. No se revela literalmente como RSU en la página web o portal de la universidad estudiada, ni se expresa en valores corporativos, es decir, misión y visión, Han realizado una serie de actividades de RSU de responsabilidad social universitaria, pero los nombres de estas actividades son diferentes a RSU o RSC, y el nombre principal es Relación con la sociedad. La responsabilidad social de las empresas universitarias no menciona explícitamente la evolución. En las universidades, la responsabilidad social empresarial existe en nombre de la vinculación con la sociedad, y su comportamiento está relacionado con el funcionamiento de la radiodifusión universitaria, el seguimiento de egresados, el bienestar universitario, la investigación, la planificación y ejecución de proyectos emprendedores.

De acuerdo a las conclusiones señaladas en el trabajo que se menciona, se afirma que la responsabilidad Social Universitaria es inherente a la gestión, esta responsabilidad no está debidamente planificada como estrategia y actividad para garantizar la realización de la misión y la visión de la universidad. Expresa lo

importante papel de la universidad en la realización de valores y el desarrollo de habilidades, que proporcionarán soluciones inmediatas a las necesidades sociales. La cultura de responsabilidad social apoyó la ciencia y desarrollo global. Estos resultados son sumamente importantes para el interés del trabajo que se realiza, porque se pretende aplicar la práctica de habilidades Sociales acorde con la realidad y en el tiempo, para que estos se conviertan en prácticas permanentes que servirá como una experiencia interesante a tomar en cuenta por quienes administrara el sector público en el futuro.

Ortiz Gallardo & Rosas Andrade (2004) de la Ciudad de Puebla México en su investigación Análisis de la Calidad en el Servicio del Concesionario Volkswagen Automóviles de Santa Ana S.A. de C.V; el problema que formulo errores en la entrega de los servicios ofrecidos por la distribuidora; cuyo objetivo general es realizar investigaciones para valorar la eficacia de los servicios brindados basado en percepciones y expectativas de los usuarios; tiene como metodología explicativa y descriptiva, con diseño correlacional; llegando a las conclusiones que sus clientes se hallan con un alto nivel de conformidad.

Que para nuestra investigación trasciende la importancia que considera cómo se miden automáticamente la calidad del servicio mirando de forma especial basado en cinco dimensiones fundamentales, que en el ejercicio de sus funciones resulta de mucha importancia, permitiendo una comodidad y confianza del cliente.

Mendo, (2019) en su investigación Desarrollo de Habilidades Sociales y de Trabajo en Equipo en el contexto universitario: Aprendizaje Cooperativo y Entrenamiento en Habilidades Sociales donde se busca demostrar en el círculo universitario el uso adecuado de métodos, activos ejercicio en habilidades sociales y el amaestramiento cooperativo, considerados como efectivos para el progreso de habilidades personales y de equipo por parte de estudiantes universitarios; su objetivo es que la universidades deben priorizar el desarrollo competencias básicas que permitan desarrollarse personalmente y profesionalmente para que trasciendan estrictamente en lo académico y el empleo de las metodologías innovadoras como la preparación en HHSSY y AC, siendo efectivos para desplegar

habilidades interpersonales para la labor o trabajo en equipo de los estudiantes universitarios; la metodología empleada es de corte cuasi experimental, donde intervinieron 2071 alumnos universitarios de grados de educación social, inicial y primaria de la Universidad de Extremadura (78.6% mujeres; 21.4 % Varones), la recogida de datos se realizó a través de auto informes que explotan las conductas socialmente habilidosas, el grado de ansiedad social y cualidades para cooperar en la labor de equipos en la enseñanza; el resultado logrado es los efectos que sobresalieron del ejercicio en HHSS y los métodos de cooperación en las HHSS de grupo, se ha logrado la eficiencia en el aprendizaje Cooperativo sobre las habilidades sociales de equipo; sus conclusiones se fundamentan que los valores de responsabilidad en la eficiencia del AC. Coinciden con los valores de la eficacia del adiestramiento de las HHSS, esto se trasciende como réplica para el futuro a las nuevas generaciones, finalmente se ha demostrado que el grupo de AC funciona como un grupo de entrenamiento de la HHSS.

Esta investigación permite afirmar que el cultivo de las habilidades sociales en equipo logra la eficacia del aprendizaje Cooperativo, efectivamente está relacionado con la práctica de los valores éticos, que permite tener una comunicación fluida en equipo y cooperativo para superar obstáculo en el desarrollo de los aprendizajes necesarios para la formación del estudiante universitario.

Campos y Loza (2011) en su tesis de investigación de la ciudad de Ibarra, Ecuador, titulada "Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011". Propuesta alternativa. Proponiendo el camino actual para la acción humana en la administración. Debido a que su historia e importancia en el desarrollo, y nuestra esperanza de que la comunidad utilice sus recursos para su propia educación y cultura. La oportunidad de fortalecer la biblioteca y ser considerado como centro de desarrollo e inversión cultural, con buen servicio, no en vano, sino también oportunidades establecidas Política y panorama económico municipal con empleados dedicados y con el perfil adecuado si se integran, es propositiva por existir una propuesta alternativa que resuelva problemas

determinados; su objetivo principal es Perfeccionar el servicio con calidad e ilusión para atraer la atención de los usuarios de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" ciudad Ibarra, proporcionando herramientas administrativas; su metodología es enfoque cualitativo, tipo descriptivo documental porque averigua definiciones claras según el objeto a estudiar, en revistas, libros, informes, etc. su método es inductivo deductivo porque estudio varios casos específicos; conclusiones la biblioteca el coeficiente de correlación, dirección, planeación y organización arrojaron trato continua moderado entre la administración y la calidad de servicio; pero conoce todo los servicios, falta la especialización su fondo bibliográfico es general no clasificado, urge un servicio virtual, los servicios que brinda no son de calidad

El presente antecedente aportara en mi investigación, porque se vincula la administración con la calidad de servicio, como estos marcha unidos a la par mano mano para lograr metas, objetivos y como alternativa para resolver problemas en su momento de forma oportuna; toda vez que se busca la perfección del servicio al usuario.

Ortega, (2018). En su trabajo de investigación: Habilidades sociales de los profesionales de la institución unión de obras de asistencia social – colonias de niños y niñas, Ancón, Lima, 2018 , el objetivo es determinar la calidad de las habilidades sociales de los profesionales de la Institución Unión de obras de Asistencia Social, Colonias de niños y niñas, Ancón, Lima, 2018; su método descriptivo, no experimental, enfoque cuantitativo, tipo básico su población integrada de 51 profesionales, con el siguiente detalle 36 mujeres y 15 varones entrevistas realizados en octubre del 2018. Considerando 04 dimensiones: Asertividad, toma de decisiones, autoestima, comunicación. La conclusión es que los resultados logrados se muestran como buen nivel de habilidades sociales en profesionales a lo que recomiendan mantenerlos a los profesionales, también pudieron demostrar una buena comunicación para el manejo de los cargos directivos desarrollando exentamente las actividades en equipo de manera colaborativa para beneficiar en forma directa a los menores que alberga la Institución Unión de obras de Asistencia Social, Colonias de niños y niñas, Ancón,

Lima, 2018, con el único objetivo de ofrecerles alimentación, protección, capacitación con la finalidad de fortalecer su desarrollo evolutivo.

Es muy importante encontrar y asegurarse de comprender el nivel de habilidades sociales de los profesionales, porque las habilidades sociales pueden optimizar la atención al cliente; pudiendo asegurar la permanencia de profesionales destacados, porque se ha comprobado la trascendencia y valor de la utilización de las habilidades sociales en la vida diaria. Y fortalecer el trabajo en equipo para lograr objetivos y finalmente se ha establecido que la toma de decisiones eficientes fortalece la organización y relaciones interpersonales en el interior de la entidad; lo considero en mi investigación porque me demuestra que la práctica permanente de las habilidades de sociales en los profesionales coopera enormemente en el clima institucional y que sus metas trazadas tendrán fruto en el tiempo y espacio.

Cervera, & Suárez, (2017). En su investigación: Habilidades Sociales en los Estudiantes de la Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú - Huancavelica 2017, la tesis tiene enfoque cuantitativo, de método descriptivo, tipo básica por que busca incrementar conocimientos sobre un tema fomentando nuevas teorías, la investigación es de diseño descriptivo - comparativo; precisa en el objetivo principal demostrar si existe una diferencia significativa en el desarrollo de habilidades sociales entre los grados inicial y superior de la escuela técnica de oficial militar de segundo nivel PNP-Huancavelica2017. su población consta de 280 alumnos, la muestra con el siguiente detalle 140 promoción inicial y 140 promoción superior; Conclusiones: en la conclusiones se demostrado que existe diferencias significativas en inicial en las primeras habilidades sociales de una buena comunicación en donde se observa quienes sobresalen mejor son la mujeres, y en el desarrollo delas habilidades avanzadas no existe diferencias está a la par con una ligera superioridad de parte de los varones en participación grupal, persuadir, estrés, planificación; ubicando al nivel inicial en el desempeño promedio y competente su relación e interactúan de forma efectiva y satisfactoria, mientras que el superior no es tanto efectiva, precisa diferencias en 04 subcomponentes: primeras habilidades sociales, sentimientos, enfrentar el estrés y la planificación;

sin embargo referente a los dos subcomponentes sobrantes alternativas y avanzadas sobre la agresión, no existe divergencias entre promociones inicial y superior. Y finalmente se comprobó que el sexo femenino promoción inicial supera a los de sexo masculino en dichas habilidades.

El trabajo de investigación tomado como antecedente resalta la importancia de las habilidades sociales donde se evidencio que las mujeres manejan de mejor manera las habilidades sociales en comparación a los varones, lo consideramos como antecedente por qué no facilitará que la para tomar en cuenta en mayor incidencia las encuestas a los varones y el cual nos permitirá mejorar las habilidades sociales.

Saavedra, (2017), en su investigación Impacto de las Habilidades Sociales de los colaboradores en la Calidad de Servicio al Cliente de la Empresa Creaciones Gráficas Alprint de la Ciudad De Tumbes , 2017 realizo encuestas para especular sobre la consistencia o las impresiones existentes de las habilidades sociales relacionadas con los colaboradores de la empresa y la calidad de los servicios prestados a los clientes, para reconocer y ayudar a fortalecer y mejorar significativamente las habilidades anteriores.

El propósito es analizar el impacto de las habilidades sociales de los servidores del departamento de Tumbes en la calidad del servicio al cliente en 2017; aplicándose encuesta de 31 preguntas, a 88 clientes entre varones y mujeres a penas recibido algún servicio, para la recopilación de datos.

Lográndose determinar la presencia significativa de relación por parte de las dos variables, una mejor práctica de las habilidades sociales proporcionará mayor grado en la calidad del servicio, prolongándose o superar expectativas del cliente. Concluyendo que, para una mejor atención al cliente, es importantes la práctica de las habilidades sociales permanentemente, recomendándose la implementación de un plan de progreso de personas considerando perfeccionar la empatía, la iniciativa, trabajo en equipo y la comunicación habilidades primordiales para el crecimiento empresarial.

Este antecedente es tan importante en el aporte para mi investigación en razón que se definió que el uso permanente de las habilidades sociales en el entorno laboral fortalece y refleja en el buen servicio al cliente, con lo que logra la satisfacción de sus clientes, que para ello es necesario plantear estrategias para generalizar en todos los trabajadores y no solo en un grupo específico, con lo que se garantizaría que cualquier trabajador estaría preparado para ofrecer una eficiente atención al cliente y agrado del mismo.

Gallegos, (2016). En su investigación: La ética pública en el desempeño profesional de los funcionarios del Ministerio Público Sede Chiclayo 2016. El objetivo es evidenciar cómo influye la ética en el desempeño profesional en el sector público, de las autoridades del Ministerio Público en la ciudad de Chiclayo. Con metodología experimental, diseño pre experimental porque es solo un grupo pre y post test. De enfoque es cuantitativo por que relaciona dos variables la dependiente de la independiente para demostrar la influencia de la ética sobre el desempeño laboral, La población lo constituían 60 funcionario entre 38 masculino y 22 femenino la muestra se tomó a 30 funcionarios. Cuyas conclusiones fueron la evaluación del desempeño laboral de servidores del Ministerio Publico del Distrito Fiscal de Lambayeque sede de Chiclayo, grupo experimental aplicado el Pre –Test, se determinó deficiente manifestando una lentitud en la administración pública de justicia, el mismo que genera la conjetura de la población que asiste permanentemente a la entidad. Al utilizar el programa ético, conforme el pos test grupo experimental se comprobó gradualmente se desarrolló el desempeño profesional con atención oportuna, eficaz y eficiente en sus competencias lo cual se obtuvo satisfacción de la población que asiste, porque mejoro obteniblemente logrando una homogenización en el pos test, del mismo modo se mejoró el nivel de la ética pública en la entidad citada. Como se puede observar este antecedente nos demuestra que la utilización de métodos para mejorar el desempeño laboral y la ética profesional en los empleados públicos es paulatina y progresiva, con lo que estaría aportando a la investigación mía en el sentido que la ética profesional es

uno de las habilidades que significativamente aportara en la eficacia del servicio al usuario que acude a nuestra entidad la UGEL ANTA.

Díaz, (2016), en su investigación competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C., su metodología es de tipo básico para conocer a detalladamente una contexto problemático, su nivel es descriptivo por que se analizaron las competencias del recurso humano a estudiar, sus diseño no experimental no pudiendo manipular las variables por que realizará la observación de fenómenos en su contexto natural; su población y muestra está conformado por 45 colaboradores que mediante la técnica de recolección de datos por encuestas y cuestionarios estos procesados con sistema de estadística y software Microsoft Excel; conclusiones: demostrándose que la competencias laborales alcanzo el 82.2 % regular y el 17.8 % bueno; competencias científicas 68.9 % regular y el 31.1% lo expresan bueno en este caso no cuentan con un grado específico para ejercer el cargo; la competencias procedimentales se alcanzó regular 62.2 % y bueno el 37.8% después de las encuestas por lo que se evidenció que no tiene un procedimiento de atención bien establecido; en cuanto a las competencias sociales y personales los encuestados determinaron 57.8 % regular y 42.2% bueno, observando la falta de habilidades y programas de confraternización interpersonales sin toleraría para los clientes en conclusión no existe buenas relaciones entre sus compañeros. El trabajo de investigación tiene que ver con las competencias laborales para la atención al cliente, como estas se desarrollan adecuadamente si existe planificación o existe procedimientos bien establecidos de convivencia laboral con la práctica diaria de habilidades que benefician a la empresa y se logre satisfacción tanto personal e interpersonal con sus compañeros de trabajo y con los clientes, el mismo que aportara en mi investigación referente a la planificación de estrategias interpersonales de habilidades trabajador frente a los usuarios.

La presente investigación tiene como orientación Filosófico, que todas las personas al momento de su existencia con el transcurso del tiempo adquieren propensión



determinada; buscando un propósito preciso requiriendo su cumplimiento, que mediante la acción el hombre obtiene firmeza en lo que ejecutamos en la historia de La tierra, siempre es el centro de atención en un contexto determinado permitiéndonos comprender el comportamiento de la vida, sin necesidad de filosofar. Frankl, (1999).

Que la vida cotidiana en la actualidad está más relacionada o sujeto a los modelos sociales que tienen unas influencias ya sea positiva o negativa de nuestros actos frente a los demás. La acción filosófica en una entidad pública, debe ser expresada por sus trabajadores, indicando lo que idean en sus hábitos, vivencias, habilidades y experiencias para propiciar la no existencia de conflictos en la entidad; pero que exista amplitud y firmeza en la solución de conflictos. Krell (2014).

La Filosofía de organización, según lo conceptualiza Zepeda podemos establecer que la filosofía organizacional es una disciplina de normas y valores, formando una cultura de normas y valores, con el objetivo de liderar a las instituciones y organizaciones al éxito; de igual manera, busca buscar el equilibrio en diversos aspectos como la predicción social, el medio ambiente y la atención al cliente; utilizando estas herramientas puede lograr la eficiencia requerida y, al interactuar con el entorno del medio ambiente, puede obtener enormes beneficios en la empresa. Zepeda. (1999)

Como podemos apreciar la filosofía organizacional es de vital importancia, por que engloba normas, valores como cultura que te encamina al éxito, con sostenibilidad en el equilibrio organizacional acompañado del adecuado comportamiento y cooperación de los trabajadores públicos con el afán de lograr las metas y objetivos.

La Axiología Filosófica, se considera que el pensamiento filosófico toda persona tiene que tener un punto central de partida en busca de lo que desees ser en el futuro, con mejoras en punto claves como la práctica de valores para mejorar y fortalecer las habilidades de servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta, con lo que garantizaríamos ofrecer servicio excelente al usuario asistente diariamente para positivamente en el servicio de la administración que siempre es

objeto de crítica negativa, el mismo que debemos invertir con nuestra investigación, en esta perspectiva consideramos lo expresado por

Velásquez, (2014 – 2015) en su tesis Factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral de la empresa IMPORCALZA S.A, donde señala que para el filósofo alemán Scheler, M. los valores morales tienen que seguir y cumplir una jerarquía, se asociará con los valores positivos de bien, luego noble y luego hermoso.

En cuanto al marco teórico, se asume diversas teorías, entre los que se tiene la Teoría de los Valores y su evaluación Educativa.

Valores, uno de los principales términos que se debe conocer para el sustento teórico del presente trabajo, es los valores que estos están articulados con habilidades en quehacer cotidiano, para ello se considera las siguientes opiniones:

GALARZA, (1997) define los valores: “Los valores son principios normativos y duraderos que nos sugieren que una determina conducta o un estado final de existencia es personal y socialmente preferible a otras que consideramos opuestas o contradictorias” (Pág. 85)

El Ministerio de Educación en su Guía Metodológica en Educación Primaria. DINEIP-UDCREEIP. (2004), menciona: “Los valores son principios que orientan el comportamiento humano. Se aprenden en la interacción con los demás y se expresan a través de su manera de actuar en diferentes situaciones de su vida; de lo contrario, si muestra conductas negativas que dañan a los demás, atentan contra la moral de su cultura, se diría que demuestran disvalores o antivalores”. (p.156)

Entonces los valores son principios que determinan una conducta de manera duradera, es decir, durante toda la vida de una persona, son conductas que se observan en la vida personal o social, siendo éstas buenas o malas.

La Actitud, MED (2004). DINEIP-UDCREEIP. Indica sobre la actitud lo siguiente: “Es una disposición para adquirir o asimilar un valor que una vez asumida se convierte en hábito” (p. 156)

Las actitudes son formas de actuar, de demostrar el pensar y sentir; estos reconocen a los cuidados e incitaciones del valor que se asume y si ésta se practica constantemente se convierte en habilidades para una persona, que al final es eso lo que se busca que logre un niño, es decir, que la práctica constante de una actitud se convierta en un hábito cotidiano para toda su vida.

Al respecto Contreras & Lloreng y otros “Como Educar los Valores” indica lo siguiente: “Disposición que debemos despertar en el niño para adquirir y asimilar un valor. Cuando la actitud llega a ser fácil de ejecutar tenemos un hábito” (Pág. 22)

También en este concepto, existen coincidencias entre los dos autores, según ellos debemos lograr que el niño en el transcurso de su desarrollo, es despertar el interés de adquirir nuevos comportamientos, para que de esa manera asimilen y los conviertan en habilidades sociales permanentes, como se observa que las habilidades están estrechamente ligadas con los valores y estos nacen y beben crecer con el niño o niña convirtiéndose en el futuro como de gran aporte en la administración pública.

La responsabilidad es la conducta asumida por el sujeto como un valor social de una acción de cumplimiento que indudablemente conlleva a aspectos positivos en bien de uno mismo y descuido que conlleva a aspectos negativos generando la insatisfacción. La responsabilidad involucra el deber de asumir los resultados de un hecho o acto, siendo diferentes o pertenecer situaciones, áreas o distintas disciplinas como la moral, administrativa, profesional, personal, política dentro del contexto donde se desenvuelve. Ramires. (2009).

En el sector educación la responsabilidad es determinante por que brinda respaldo a la fluidez de los actos administrativos y no generar daño alguno a los involucrados en la administración, con lo que se estaría logrando nivelar y ayudar las relaciones humanas en las entidades públicas. La poca trascendencia de practicar valores éticos actualmente en la sociedad ha generado crisis de ser responsable, no optante quieren omitir sus actos de irresponsabilidad dejando de lado la

responsabilidad en el sector público, en la actualidad no importa si cumple o no cumple y los que cumplen son casos esporádicos, en consecuencia, es prioritario formular cultura permanente de habilidades sociales de responsabilidad, respeto en el sector público.

Determinación de una persona por cumplir un trabajo sin presión alguna, ésta se puede dar de manera individual o colectiva. Esto significa que, si las personas tienen como un hábito el cumplimiento de sus obligaciones o deberes, ésta lo realizará sin ninguna presión ni coacción de ninguna persona, lo hará por convicción propia, ya sea en lugares públicos o en su quehacer personal.

La habilidad que la persona posee es el compromiso con sus propios hechos o acciones que a la larga le brindara satisfacción personal y laboral AMEI – WAEGE (2003).

Facultad que el hombre tiene de sentirse comprometido con sus acciones, aceptar las consecuencias de un hecho, libremente. Cada persona es responsable de sus actos ya sea positivos o negativos.

Martínez, (2005) menciona lo siguiente: “Significa la obligación en que todo miembro de una organización de responder por el debido cumplimiento de los deberes asignados a él en su condición de tal”. (p.19)

Capacidad que tiene el hombre de responder al cumplimiento de sus obligaciones de manera personal sin que otros lo hagan por él, toda obligación debe realizarse con toda la “responsabilidad” que el caso amerite y no hacerlo de cualquier manera por el solo hecho de cumplirlas.

El Respeto, se dice que respeto abre los espacios de atención, consideración entre las personas, de igual forma podemos manifestar como el sentimiento que encamina a echar de ver los derechos y la decencia del otro.

Galarza (1997) en su libro Notas técnicas sobre organización de empresas y enfoques administrativos sobre el respeto indica: “Es un valor social que consiste en la que tenemos por las personas, por diversas razones”. (p.201)

La Práctica de los Valores y su Importancia, he sabe que aunque todos estamos interesados en formar moralmente a los trabajadores del sector público, no todos tenemos el mismo concepto de lo que este tipo de formación mediante los valores y generar hábitos sociales significa o sobre cómo debe llevarse a cabo. Debido a que la educación moral es muy compleja, encontramos que hay diferentes formas de entenderla.

Los valores lo entendemos de diversas formas, podemos manifestar que son modelos o razones competentes con los cuales conceptuamos la realidad mundial. Aunque es frecuente que hablemos de valores, usualmente tendemos a olvidar que no todos los valores son del mismo tipo. Hay muchas clases de valores, pues ellos pueden tener distinta naturaleza.

Pascual, (1995). En su libro Clarificación de Valores y Desarrollo Humano, menciona que: “La práctica de valores no se logrará mediante la simple exposición directa o la inculcación sino a través de un proceso de reflexión personal que fomente el crecimiento de las nociones de lo que es justo lo que afecta a otros, lo que es honesto, etc”. (p.16)

Nuestra perspectiva en el desarrollo de los valores no es una dote escueta de las normas sociales, más bien es un progreso que nace de los sacrificios que realizan las personas razonablemente considerando los valores contrarios y las carencias de las personas.

La trascendencia de los valores sigue siendo que, si bien son excelentes disciplinas, cuando son efectivas para una persona o un grupo, las ponen por encima de todo y priman sobre los ejercicios guiados por estos valores. Tienen un origen subjetivo porque se derivan de la pasión y la meditación, convirtiéndose en objetos de los productos humanos que llamamos cultura.

Se sabe que el papel de las instituciones educativas es la formación de ciudadanos o sea el desarrollo completo de los estudiantes. Desde esta perspectiva, la educación propicia el desarrollo de capacidades, actitudes positivas y la formación de valores como habilidades sociales.

Para esta importante tarea es imprescindible el liderazgo comprometido como ejemplo de persona en la sociedad el director, con una misión democrática con participación de estudiantes, docentes, padres de familia y demás miembros del círculo educativo, en consecuencia, la educación en valores se evidencia ante la exigencia que poseen las personas de empeñarse con definidas reglas éticas que sirvan en la autoevaluación de las acciones nuestras y de los demás.

Las manifestaciones de los valores están en la vida cotidiana, por medio de la conducta y criterios indicados oralmente y escrito que generan normas de convivencia social.

Según Frisancho, (2001) los valores son “anteojos que permite examinar realidades y actuar. En forma personal o social con proyecciones de universalización de los valores morales, primordialmente encaminan las conductas personales y sociales en la realidad convivida”. (pp.14-17)

Educación y Desarrollo Moral. Para el autor de acuerdo a su definición en importancia los valores son capacidades que se aprende y se enseña, manejando varias habilidades, sin embargo, esencialmente corresponde mejorar de nosotros el papel que como reflexión analizamos un dicho: el ejemplo arrastra, la palabra conmueve. Frisancho, S. & MINEDU, Perú (2001)

Los valores expresan la situación personal, o sea es proporcionar técnicas personales de valores. Reflexionando y discerniendo aquellos valores considerados propios, por medio de una evolución predominantemente personal. No existe un esquema rígido para la educación en valores, pues cada individuo tiene una forma distinta de aprender para lo cual se debe utilizar diversas estrategias de socialización para el mejor manejo de los valores. Podemos aseverar que la educación en valores proporciona el desarrollo adecuado de niñas y niños permitiéndoles constituir una sociedad con un desenvolvimiento ponderado, responsables en su vida que permita contribuir en la reconstrucción de una sociedad altamente con valores en habilidades sociales.

Las instituciones educativas como medio de socialización y formador de generaciones tienen como misión insertar dentro del currículo diferentes estrategias para lograr una eficiente educación en valores los cuales tiene amplia relación con las habilidades sociales, para que de esta manera la nueva generación pueda desarrollar actitudes personales, intelectuales y sociales. El aprendizaje de valores, más que un tema a desarrollar, viene a ser una actitud de vida para finalmente convertirse en habilidades sociales. Dialoga respetando las ideas de los trabajadores. Expresa y discute sus ideas en lugar de imponerlas, inspirando la opinión de todos para expresarlas y respetarlas, aunque sean diferentes.

Cumple con responsabilidad sus actividades. Planifique sus actividades de aprendizaje, vaya a trabajar a tiempo, todas las horas de trabajo planificadas durante la semana, planifique el tiempo acordado para las actividades diarias. Muestra solidaridad ante sus compañeros de trabajo que lo necesitan. Apoyar a quienes más necesitan ayuda, ayudar a quienes corren el riesgo de sufrir daños físicos o mentales y defender los derechos de todas las personas sin discriminación alguna. Tolerar los errores de usted y sus colegas. Está dispuesto a corregir errores, sabe que tiene derecho a cometer errores, pero también tiene la responsabilidad de corregirlos. Corrija a los estudiantes con una actitud amable, señale los comportamientos negativos que deben cambiarse y proporcione opciones de comportamiento positivas

La teoría de las Habilidades, que se refiere a los siguientes aspectos: a la actitud para empezar y sostener interacciones sociales positivas con los demás es acción elemental en el desarrollo personal. Las relaciones sociales le facilitan la posibilidad de ilustrarse y efectuar habilidades sociales que permiten influenciar críticamente en la adaptación permanente en aspectos sociales, emocionales. Afectará seriamente su posterior adaptabilidad emocional, docente y social.

**Figura 1**

*Habilidades sociales.*





**Figura 2**

*Habilidades sociales de acuerdo al contexto*



En cuanto a las habilidades sociales se define como el arte de conjunciones entre personas dentro de la sociedad, con el fin de lograr objetivos plasmados al interior de la sociedad, se puede percibir que las conductas adecuadas son formativas que alcancen comportamientos eficaces para constituir una sociedad bien organizada con valores consolidados en las personas.

Blanco, (2018) lo define que “Son aquellos comportamientos eficaces en situaciones de interacción social. Las habilidades sociales son un arte de relacionarse con las personas y el mundo que le rodea. Son conductas adecuadas para conseguir un objetivo ante situaciones sociales específicas” (p.38)

Alberti & Emmons (1978) precisa que “la habilidad social es una conducta que permite a una persona actuar según sus propios intereses para poder defenderse sin ansiedad ni agresividad. Las personas deben de expresar cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales, sin negar los derechos de los demás”. (p.2)

De lo expresado por Alberti deducimos que las habilidades sociales al reconocer y conocer de manera habitual, son asimiladas de manera instintiva por las personas, para poder expresarlos de forma honesta, ejerciendo sus derechos respetando la convivencia con los demás. Acción que logra mostrar que las personas individualmente quiere y desean ejercer activamente en el círculo social ejerciendo sus habilidades sociales adquiridos y experimentado en la vida cotidiana. Es tan importante la cultura de su entorno social, edad, género educación, clase, ubicación en un espacio social geográfico determinado que sirven de referencias para el aprendizaje y compartimiento de habilidades sociales.

Las habilidades sociales se consideran un comportamiento importante para interactuar y conectarse con los demás de una manera positiva y beneficiosa. Es imprescindible valorar la cultura sociodemográfica para valorar y adiestrar las habilidades sociales, porque dependen del lugar que nos hallamos, las habilidades y estilos de comunicación cambian. Son conductas asimiladas, o sea no surgimos con catálogo de habilidades sociales, que, en el transcurso de nuestro crecimiento y

perfeccionamiento, Siempre estamos agregando algunas habilidades para conectarnos con otros. Proporcionar una comunicación emocional adecuada permitiéndoles evitar el sufrimiento en entornos sociales nuevos o difíciles para resolver dificultades y establecer contacto con los demás. Sánchez (2012),

Tener habilidades sociales simboliza excelentes relaciones en el contexto de la sociedad entre personas y para el manejo adecuado de las habilidades sociales es imprescindible operar de forma auténtica, conservar el autocontrol y la autoconfianza, con nivel alto de autoestima, entender la ansiedad, prestar atención a las opiniones para brindar respuestas apropiadas, con expresiones concreta de lo que quieres y desea de ellos, tener la atribución de negociar, entender para resolver discrepancias.

Araujo y Leal (2007) mencionan que las habilidades sociales son “Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales” (p138)

Si bien es cierto conforme lo precisa los autores Araujo & Leal, podemos expresar y explicar que las habilidades sociales implican saber manejar de manera adecuada las emociones para desenvolverse ante los demás, Saber actuar con decisión en un entorno social frente a las relaciones interpersonales.

Los tipos de habilidades sociales, de acuerdo a Sánchez (2012) considera la existencia de dos tipos de habilidades sociales, básicas y complejas, existiendo la necesidad del adiestramiento de las básicas para incrementar las complejas. Cada escenario pretenderá unas habilidades u otras, obedeciendo a las peculiaridades de los problemas similares. En donde podemos detallar las dos habilidades Sánchez (2012).

A. Habilidades básicas, es saber de buena tinta escuchar para realizar preguntas, agradecer, comenzar y conservar un debate, mostrarse, despedirse adecuadamente, ser cumplidos, etc.

B. Habilidades complejas, Contienen comportamientos como dispensar y solicitar asistencia, aceptar la tosquedad, enfrentar críticas, convencer a los demás, etc.

La conceptualización de habilidades sociales, lo consideramos de mayor importancia lo manifestados por el autor Fernández en su teoría, del cual no permite señalar las habilidades sociales son parte de los métodos de relación y las habilidades que pueden mantener un nivel adecuado de relaciones interpersonales. A través de ellos, las personas pueden interactuar de manera constructiva con quienes les rodean. Que para esto considera cuatro dimensiones como son empatía, iniciativa, comunicación y la capacidad de trabajo en equipo, propuesto por Fernández (2016), esta teoría lo consideramos adecuada y precisa como teoría de estudio en la presente investigación porque es importante dichas dimensiones para lograr demostrar cómo influye las habilidades sociales en la calidad de servicio en la UGEL Anta, toda vez que siempre es objeto de crítica y comentario por parte de los usuarios del servicio que reciben, en consecuencia nos permitirá revertir dichos comentarios negativos.

La teoría de la Calidad de la atención, ahora bien, se observar que la cualidad que contribuye al posicionamiento de largo plazo de la organización es la percepción del cliente sobre el servicio recibido. De esta forma, la organización debe retribuir todas las expectativas del cliente para que éste pueda formarse una opinión positiva. Esta es la llamada calidad de servicio.

Para Zeithaml & Bitner (2002) la definición desde la perspectiva del cliente, "la impresión más vívida del servicio ocurre en el encuentro del servicio o momento de la verdad, es decir, cuando los clientes interactúan con la empresa de servicio" (p.107)

Previamente manifestaremos que la calidad de servicio es sumamente importante en la actualidad porque con buen servicio conseguirás satisfacción personal de lo que ofreces y tranquilidad de lo que percibe el usuario o cliente, en realidad la calidad de servicio no es objetiva, porque depende de las pretensiones, exigencias subjetivas por parte del cliente, el reto en la actualidad es conseguir estabilidad

permanente de conformidad personal referente al servicio con atenciones rápidas, eficientes, con soluciones inmediatas sin generar problemas, es preciso conjeturar que la exigencia de los usuarios nos permite ser fuertes y mejores; por ello consideraremos la siguientes teorías.

Que para el modelo SERVQUAL, en donde considera cinco dimensiones donde expresan el modo por la cual los consumidores ordenan las referencias del servicio en su mente, el cual les permite realizar una reflexión sobre la perfección de éste. Que según el modelo SERVQUAL la Calidad de Servicio examina del cliente lo que quiere de la organización, que brinda el servicio en función con las dimensiones que considera las más importantes, comprobando y evaluando que comprende el cliente del servicio ofrecido, considerando 22 ítems y 5 dimensiones: confiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía y capacidad de respuesta. Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988).

Según Hayes (2010), la calidad “es el grado hasta el cual los servicios satisfacen las necesidades de la gente que los usa. Además, se distinguen dos tipos de diseño y adaptación; la primera refleja el grado hasta el que un servicio posee una característica deseada; y la segunda de adaptación refleja el grado hasta que el servicio se ajusta al propósito del diseño”. (p.3).

Este es un hábito que las organizaciones desarrollan y practique explicar las necesidades y expectativas del cliente, de modo que incluso en circunstancias imprevistas o anteriores, brindarles accesibilidad, adecuación, agilidad y flexibilidad, considerable, útil y oportuna. Servicio seguro y confiable. Errores, una forma de ser entendido, cuidado y atendido personalmente de una manera que hace que los clientes se sientan enfocados, eficientes y sorprendidos con un valor mayor al esperado, brindando así a la organización mayores ingresos y menores costos. Walker (2005)

Lascurain en su tesis para optar el grado de maestría, recogió algunas definiciones de calidad de servicio, según estas definiciones podemos definir como la comprensión de la calidad del servicio se basa en las necesidades personales, la

experiencia pasada, las sugerencias y la comunicación con los proveedores. Estas definiciones son el resultado de comparar expectativas del consumidor relacionados al desempeño real del servicio; además, no solo se evalúan los resultados, más bien el íntegro del proceso que involucra la evaluación del servicio en sí. Consecuentemente el concepto sobre calidad de servicio es subjetivo, porque los consumidores tienen una visión distinta en función de su experiencia y expectativas. Lascurain (2012)

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) definen la calidad de servicio como “la diferencia o discrepancia que existe entre las expectativas y las percepciones de los usuarios”. (p 38)

Según Parasuraman y otros investigadores, La calidad percibida de los servicios el juicio multifacético. Afirmado esta percepción es consecuencia de comparar perspectivas mediante una visión de capacidad y calidad de servicio. La satisfacción está relacionada, pero no es equivalente. La calidad del servicio es cumplir obligaciones exigencias del cliente al proporcionar servicios. Las deficiencias son elementos que afligen la imposibilidad de brindar servicios de alta calidad que los clientes consideran (Parasuraman et al., 1985).

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación de acuerdo a su finalidad para demostrar cómo influye las habilidades sociales en el buen servicio al usuario; el mismo que se encuentra dentro del Tipo de Investigación **Básico** porque se pretende acrecentar conocimientos teóricos en una determinada realidad para construir o desarrollar actitudes mediante las habilidades sociales en los servidores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta y por el alcance científico:

Porque permitirá incrementar la unión de sapiencias sobre un elemento, en una determinada realidad para construir, desarrollar y mejorar actitudes a través de las habilidades sociales del personal del órgano intermedio de la unidad de Gestión de Educación Local de Anta.; sustentado por Sánchez, y Reyes, (1996), “se caracteriza por incrementar el conjunto de conocimientos sobre una materia, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes” ( p.13); se encuentra en el Nivel Descriptivo es una valoración de determinadas características de la población o situación, especialmente porque nos permitirá conocer las habilidades con actitudes sobresalientes, mediante la descripción precisa de las personas, actividades y procesos, no precisamente con la recolección de datos, más al contrario se centra en el pronóstico y caracterización de relaciones existentes por la unión de dos o más variable se observa la variable buscando una variación concomitante.

De enfoque, cuantitativo utilizaremos la recopilación y análisis de datos que nos permita explicar los objetivos generales y los objetivos específicos, y utilizará datos estadísticos en tablas y números para establecer con claridad los modelos de comportamiento de la población. García y Lujan, (2001).

Por que actuara como un método estructurado de recopilar y analizar datos (encuestas y cuestionarios) permitiendo proporcionarnos la descripción numérica de Habilidades sociales, corrientes, actitudes y opiniones de una población (trabajadores y usuarios), y probar hipótesis, realizar análisis estadísticos para

instituir esquemas de comportamiento y mostrar teorías, mediante el cual buscamos medir o ponderar el problema y comprende cuan generalizado está mediante la búsqueda de resultados para proyectarlo a una población mayor, que permita determinar una misión sobre varios aspectos de un problema.

Por tratarse de fenómenos que pueden ser medidos mediante descripción, explicación, predicción y control objetivo, la ocurrencia de estos fenómenos se predice exponiendo estos fenómenos; el análisis y la interpretación se realizan por deducción hipotética

El método, hipotético deductivo, por qué parte de la teoría misma o hipótesis (una respuesta tentativa a cierto problema) que puede ser traducida a través del lenguaje lógico operacional es decir las observaciones son plausibles de ser contrastadas con la realidad empírica.

En definitiva, se trata de generar hipótesis a partir de dos premisas, una universal teoría apelados enunciados y otra empírica de hechos observables inspirando indagaciones; y ponerlos en pruebas empíricas, es comprender fenómenos y explicar orígenes o causas, también es predecir y controlar leyes o teorías científicas Popper (2008).

El diseño de la Investigación, es **correlacional causal** porque solo se realizó una recolección de información sobre las muestras seleccionadas para lograr reconocer las habilidades sociales de los trabajadores y estos de qué forma afectan en la eficacia de los servicios brindados a los usuarios, Porque permite encontrar la relación entre dos variables diferentes, puede determinar las habilidades sociales de los empleados y cómo afectan en la calidad del servicio que se brinda al usuario.

Conforme lo define Fernández (1997) como “diseños que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación, pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores” (p.194)



### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **3.2.1. Variables**

VE 1: Habilidades Sociales en los trabajadores públicos de la UGEL Anta

VE 2: Calidad de atención

#### **3.2.2. Operacionalización de la dimensión**

Variable de estudio 1: **Habilidades Sociales en los trabajadores públicos de la UGEL Anta**

. Indicadores

- Participa activamente en el desarrollo y práctica de las habilidades sociales que garanticen la socialización entre trabajadores, demostrando respeto y responsabilidad con una comunicación clara ante los demás para brindar una adecuada atención al usuario.
- Interactúa con sus compañeros durante el horario de trabajo demostrando seguridad en la práctica de las habilidades sociales dentro de un marco de respeto y responsabilidad, para lograr identificar dificultades que presente el usuario.
- Participa en el fortalecimiento de las actitudes colectivas que permita la cooperación mutua con identidad para un adecuado trato al usuario por medio de las habilidades.
- La actitud que ofrecerá debe ser proactiva en el perfeccionamiento de las habilidades sociales que permita inspirar el ánimo de ponerse en lugar de los demás.

Definición:

Todo trabajador público debe tener aptitudes como parte de las habilidades sociales para cumplir sus funciones con capacidad resolutoria inmediata para lograr satisfacción personal e institucional conforme lo expresa Madrigal (2006).

Descripción Operacional: Ejecución de eventos cognoscitivos, actitudinales, integrales encaminados a conseguir servidor público adecuado, transformación positiva de mentalidad y actitud en trato al ofrecer servicio al usuario con control de emociones eficaces.

Variable de estudio: habilidades Sociales en los trabajadores públicos.

Las habilidades sociales, se conceptualiza en la capacidad que debe permitir que los funcionarios públicos realicen sus funciones. con mucha aptitud y empatía para guiar, ser líder, ejercer decisiones adecuadas, comunicarse claramente y remediar conflictos en el momento adecuado; estas habilidades garantizan el cumplimiento de la funciones de todo trabajador Madrigal (2006)

Dimensiones de la Variable Independiente:

#### Dimensión 1

Comunicación. - Es mediante el cual llegas a otra persona utilizando la fluidez para entendernos que decimos y que escuchamos se considera una de las habilidades más importantes dentro de la sociedad por medio del cual expresamos sentimientos, dificultades, logros y sobre todas las cosas actúas como emisor y receptor a la vez.

Para los autores Mendo y Garay (2005), lo conceptualizan como “El Proceso de interacción social de forma verbal o no verbal, con propósito de difundir y que puede influir, con y sin intención, en el comportamiento de las personas que están en la cobertura de dicha emisión” (pp.199-265)

De igual forma para Hervás (1998) conceptualiza la comunicación como “El proceso a través del cual una persona o personas y transmiten a otra u otras, y por cualquier procedimiento, mensajes de contenido diverso, utilizando

intencionadamente signos dotados de sentido para ambas partes, y por el que se establece una relación que produce unos efectos". (p.12)

#### Dimensión 2

Empatía. - Es ponerse en lugar de otro, entender las situaciones del otro sin realizar presunciones, es entender su problema como si fuera tuyo, entender sus pensamientos y sentimientos como tranquilidad de la otra persona.

Según lo definido por el autor Riccard, este término es de suma importancia porque lo utilizan con frecuencia por los científicos en el lenguaje común confundiéndose casi siempre, precisando que empatía comprende diversos estados mentales. Riccard (2016).

#### Dimensión 3

Trabajo en equipo. - Es la habilidad de colaboración, orden, coordinación y esfuerzo entre compañeros en el logro de un objetivo o meta de un bien común.

Mezza precisa que Robbins (1999), Define que el trabajo en equipo por grupos es compartir información con responsabilidad individual y relacionado con las habilidades en los grupos son casuales; por equipos es la actitud colectiva la responsabilidad es individual y colectiva relacionado con las habilidades son complementarios precisando una diferencia primordial, un equipo de trabajo produce una relación positiva a través de esfuerzos coordinados y limitándose en un grupo de trabajo para lograr las metas marcadas. Mezza (2014)

#### Dimensión 4

Iniciativa. - Es la acción o decisión del momento, anticiparse a los demás en conversar y hacer, se busca ser el número uno en resolver problemas que pudieran presentarse, mostrando iniciativa antes que otros lo resuelvan con predisposición para ejercer funciones anticipadas.

Variable Estudio 2:

Calidad de la atención a los Usuario en la Administración de la UGEL Anta.

### **Indicadores**

- Presentan infraestructura adecuada para garantizar satisfacción de los trabajadores y comodidad del usuario.
- Demuestra participación activa y permanente mediante las habilidades sociales para que los servicios brindan dados sean fiables y pulcros en una atención adecuada y eficiente al usuario concurrente.
- Reconoce que las habilidades Sociales rigen el comportamiento humano que conlleva a mejorar las relaciones inter personales para garantizan los plazos, con atención oportuna, demostrando predisposición y rapidez en la atención.
- Muestran cambios significativos, inspiran confianza, seguridad respeto y capacidad de respuesta en el trato al usuario con el fortalecimiento de las habilidades sociales.
- El diálogo, la atención, interés e interpretación de los problemas del usuario son asumidas de forma personalizada e individualizada con eficiencia sin distinción alguna

Definición: Según Cronin y Taylor (1982) “El test SERVQUAL radica como instrumento basado en 22 de los ítems propuestos y propone considerar la calidad sólo con el test de percepciones que propone el mismo” (Valls, 2004).

Concepto Operacional: La identidad de las dimensiones de la apreciación a la eficacia de la atención de este servicio por parte del usuario, se observarán la percepción, forma que origina contacto el trabajado público, trato en los servicios, satisfacción, tiempo, espera, finalidad lograda.

La calidad de servicio. - según el Diccionario de la Real Academia Española, lo define en el atributo inherente o un grupo de atributos que se pueden usar para juzgar su valor. DRAE (2012)

Los servicios para lograr eficiencia deben afrontar diferentes amenazas, desafíos, presiones, estos permitirán conseguir, conservar y desplegar calidad en servicios brindados, sabiendo adecuar y adaptar las importantes variables (personas, ambiente externo, estructura organizacional, tareas y tecnología) que, con el avance de la ciencia, surgimiento de mejores tecnologías acorde con la globalización, sujeto a cambios políticos y en conocimiento. Gallardo & Reynaldo (2014).

En la realidad actual el cliente o usuarios pregonan exigencias, porque tiene la información actualizada por la globalización en la tecnología en ese entender es preciso citar cuatro enfoques básicos en la definición de calidad propuestos por Reeves & Bednar (1994):

Calidad como Excelencia. - Conforme el termino, todas organizaciones de servicio deberán lograr los mejores resultados de forma absoluta, siendo dificultoso considéralo como excelente debido a su subjetividad, para lo cual es obligatorio tener normas claras en el logro del nivel requerido.

Calidad como ajuste a las especificaciones: la calidad como una medida para lograr los objetivos, donde podremos evaluar en diferentes épocas la calidad y obtener una base de comparación, identificar causas detectadas de las diferencias evaluadas por la organización y no del usuario

Calidad como valor. -Es la consideración de la eficiencia interna y efectividad externa por la organización, por lo que se evaluar criterios de calidad para satisfacer expectativas de los usuarios, considerando dificultades en valorar los elementos, por ser dinámicos variantes en el tiempo, sin poder reconocer casualidades importantes para cada consumidos

Como la calidad que satisface las expectativas de los usuarios o consumidores: Calidad se refiere a si se satisface el valor de los intereses del usuario, y se asume que incluye factores subjetivos consistentes con el juicio del usuario que adopta el servicio. Es importante especificar la percepción del cliente de la satisfacción de diversas posibilidades para que se puedan entender las necesidades del usuario. (p.419)

La calidad de servicio se define como el juicio que engloba varias cosas, siendo el resultado del cotejo de perspectivas mediante opiniones del desempeño, afirmando que la calidad en el servicio está estrechamente relacionado a la satisfacción, conformidad de requerimientos por el servicio, al total de actividades componentes en el desempeño de una empresa de servicio. Zeithaml & Parasuraman (1985)

Calidad. - Es la comparación de los intereses de los clientes con su apreciación del servicio. En la industria la calidad se ubica hacia el enfoque del cliente siempre con la mirada a un buen servicio brindado por la empresa García (2001).

Atención o servicio. - Se define como una prestación, esfuerzo o acción como algo ajeno a ellos, que para su evaluación son de manera cuantitativa y cualitativa dependiendo de lo que busca o la mirada del usuario: Grande (2005)

El Diccionario de la Real academia de la Lengua Española (2001) Conceptualiza el servicio, la “acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social y no consiste en la producción de bienes materiales”. (p.204)

## Dimensión 1

Elementos tangibles. -Se conceptualiza a todo lo que se puede tocar, apariencia de las instalaciones físicas, que en relación al buen servicio se refiere a las comodidades que se brinda en infraestructura, en bienes y persona que estos garanticen el desenvolvimiento adecuado para la atención al usuario.

## Dimensión 2

Fiabilidad. - Calidad de ofrecer el servicio de manera segura, concreta y precisa. Hablando de una entidad que respeta su servicio (tramites, solución pedidos, problemas y firmeza en los tiempos). Usuarios acuden con seguridad de satisfacción que cumplen todos los actos administrativa con el debido proceso y en los plazos establecidos por norma.

## Dimensión 3

Capacidad de Respuesta. - es la habilidad de brindar un rápido brindando ayuda inmediata al usuario. La atención es precisa instantánea con respuestas y soluciones inmediatas a las solicitudes, Quejas, preguntas y problemas del usuario midiendo los tiempos establecidos, asimismo verificando la entidad debe garantizar el proceso de entrega del servicio desde una perspectiva del usuario dejando de lado la entidad.

## Dimensión 4

Seguridad. Es la cortesía comprensión de quienes administran los servicios en el sector público es decir los trabajadores que inspiren al usuario confianza y fe ante la entidad pública que brinde el servicio a una persona o usuario por un empleado público.

## Dimensión 5

Empatía. - es brindar una atención personalizada, rigurosa en el cuidado eficiente del servicio sin errores, a corte de las necesidades y derechos de los usuarios como si fuera el único brindándole la importancia de ser usuario y tener prioridad en el servicio de acuerdo a sus requerimientos. Sánchez, H. y Reyes, C. (1996: 13), "se caracteriza por incrementar el conjunto de conocimientos sobre una materia, creando nuevas teorías o modificando las ya existentes"

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

La colección de todos los elementos que tienen características similares que representan el universo con el propósito de investigar el problema.

Un conjunto de casos que cumplen determinadas especificaciones, ubicadas según las características de su contenido, ubicación y tiempo. Sampieri (2007)

El contexto de la población es la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta, que para su análisis será dividido en dos grupos de estudio de acuerdo a las variables de la investigación.

A.- La población considerada para el área de estudio referente a las habilidades sociales relacionadas con las actitudes para la atención adecuada al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta; cuenta con una población de 55 trabajadores en permanente relación con el usuario en los actos administrativos de las diferentes áreas.

Población por Áreas

**Tabla 1**

*Población en estudio*

Áreas	N° trabajadores
Administración	21
Gestión pedagógica	22
Gestión institucional	06
Dirección	05
Control interno	01
Total	55

B.- La población considerada para el área de estudio referente a la Calidad de la atención a los Usuarios en la Administración en la Unidad de Gestión Educativa



Local de Anta; cuenta con una población aproximada de 120 usuarios concurrentes en cada mes que se encuentra en permanente relación con los trabajadores de las diferentes áreas.

#### Población de Usuarios

**Tabla 2**

*Población de usuarios*

Descripción	N° de usuario según su descripción
Directores	50
Docentes	20
Alumnos	20
Padres de familia	30
Total	120

#### 3.3.2. Muestra

Es el sub grupo de la Población con sus sub conjunto de elementos pertenecientes al conjunto definido llamado población. Sampieri (2007)

Es de tipo No Probabilístico por Conveniencia porque son muestras basadas en la probabilidad que tiene la población si será escogido o seleccionada para la muestra. Otzen, & Manterola, (2017)

Para la investigación se considera a las cinco áreas de la UGEL Anta de la provincia de Anta que tienen las mismas características, que nos permite cierta homogeneidad en la muestra y es lo ideal para realizar la investigación. Estos son:

- Primer Grupo: 15 trabajadores de las cinco áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta, que se están en permanente contacto con el usuario (Administración, Gestión Institucional, Gestión Pedagógica, Dirección y Control Institucional)
- Segundo Grupo Control: 40 usuarios entres la población que acude frecuentemente a las diferentes áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local

de Anta (Administración, Gestión Institucional, Gestión Pedagógica, Dirección y Control Institucional) en busca de una mejor atención.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnica**

- ▶ Técnicas de análisis documental
- ▶ Técnicas fichaje, propósito de recaudar información teórica.
- ▶ Encuestas, para recoger información de las variables habilidades sociales y calidad de la atención al usuario

La recolección de datos para la variable de habilidades sociales, se ha adecuado de acuerdo al modelo Goldstein & col. (1978) a partir de las dimensiones e indicadores, se ha formulado preguntas de encuesta para los servidores públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta. Comprendidos en cinco áreas (Administración, Gestión Institucional, Gestión Pedagógica, Dirección y Órgano de Control Interno) que tiene contacto directo y frecuente con el usuario.

Referente a la calidad de servicio. - La recolección de datos se realiza mediante la aplicación de una encuesta a los usuarios que acuden frecuentemente a la UGEL Anta, en este caso sería en mayo proporción a los directores de las instituciones educativas, seguidamente después de haber solicitado algún servicio. (Directores, docentes, alumnos y padres de familia). Se adecuaron las preguntas a las dimensiones e indicadores del modelo Servqual.

#### **3.4.2. Instrumentos**

Se utilizó el cuestionario para am

### **3.5. Procedimientos**

Se realizó el recojo de información tomando en consideración las variables estudiadas, luego de haberse validado el instrumento.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de datos de las encuestas se utilizará Software Informáticos y para analizar los datos estadísticos descriptivos que para una mejor comprensión se utilizará medidas de desviación estándar, medias, modas y tablas de distribución de frecuencia que permitirá apreciar e interpretar los datos obtenidos.

Para el análisis de las variables de carácter descriptivo y de tratativa correlacional, se utilizó las frecuencias y los porcentajes, el uso del estadígrafo Rho spearman, por el cual se asocian las variables y el nivel de asociatividad existente:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N(N^2 - 1)}$$

Rho Spearman, medida de tipo no paramétrica que permite establecer una correlación entre las variables ordinales o rango de tipo empate. En razón al signo del coeficiente en razón a qué lado va la dirección de la asociación y el valor absoluto es a donde se asume la asociación. Los valores que indican de -1 a 1 donde existe una relación estrecha. Se establecieron los rangos siguientes para su valoración:

- De 0.00 a 0.19 Muy baja influencia
- De 0.20 a 0.39 Baja influencia
- De 0.40 a 0.59 Moderada influencia
- De 0.60 a 0.79 Buena influencia
- De 0.80 a 1.00 Alta influencia

### 3.7. Aspectos Éticos

Se solicitará el permiso al titular de la Entidad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta, con la finalidad de brindar la garantía en la aplicación de las encuestas y garantizar la confiabilidad en los resultados, que al concluir con la investigación se ofrezca los resultados referentes a las habilidades sociales de los

trabajadores y como ha resultado la calidad de la atención al usuario, el cual permitirá fortalecer o mejorar si el caso lo amerite.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos de las variables Habilidades sociales y calidad de atención

En este capítulo se presenta los resultados del procesamiento de datos tomados a las unidades muestrales, en esto se presenta los consolidados en relación con los objetivos e hipótesis planteados, para ello se procesaron en estadística descriptiva tanto de la variable como de sus dimensiones.

#### 4.1.1 Análisis descriptivo General

**Tabla 3**

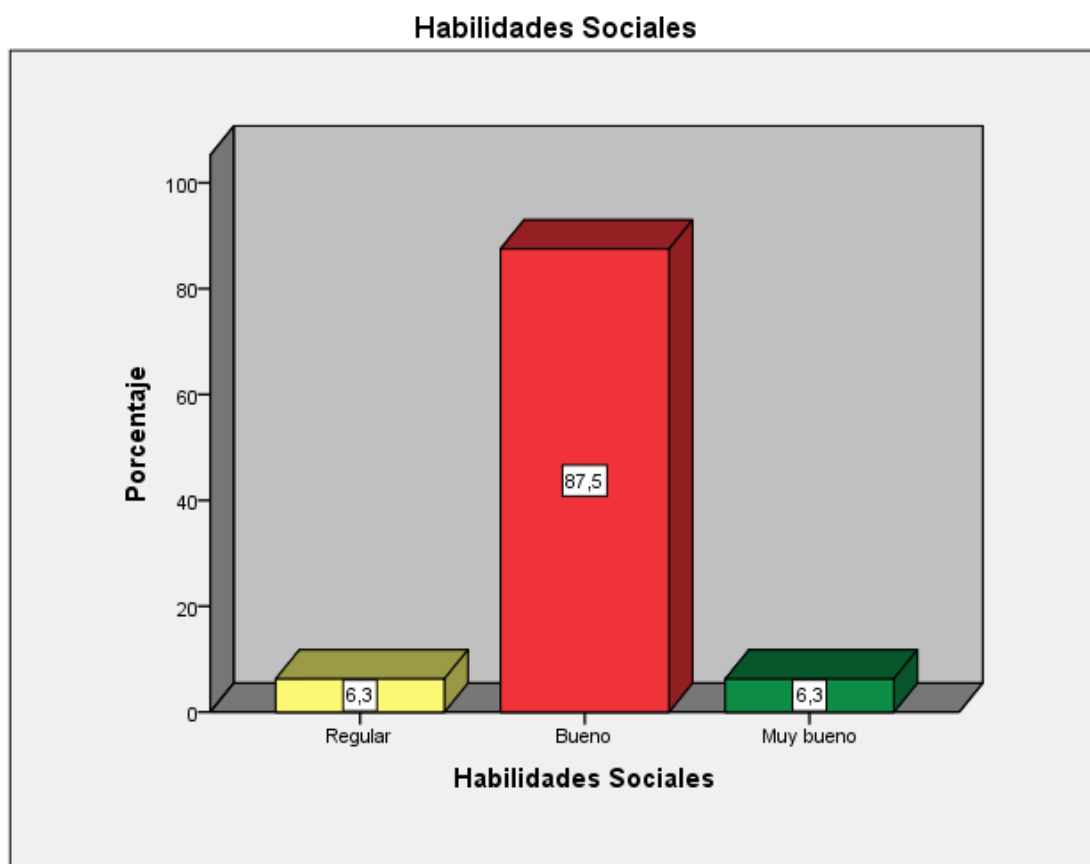
*Resultados obtenidos para la variable habilidades sociales por porcentajes y frecuencias*

	<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Regular	1	6.3%	6.3%	6.3%
	Bueno	14	87.5%	87.5%	93.8%
	Muy bueno	1	6.3%	6.3%	100.0%
	Total	16	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 2**

*Habilidades sociales en los usuarios.*



### **Análisis e interpretación**

En la tabla 5, se observa los resultados obtenidos para la variable Habilidades Sociales, de 16 trabajadores, se sabe que el 87.5% indica que es bueno el desarrollo de habilidades empáticas, trabajo en equipo, desarrollo de actitudes positivas, el 6.3% consideran que existen buen desarrollo y sólo el 6.3% sólo alcanzó un resultado regular. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado adecuado nivel de competencias sociales.

#### 4.1.2 Análisis descriptivo en sus dimensiones de la variable Habilidades Sociales

**Tabla 4**

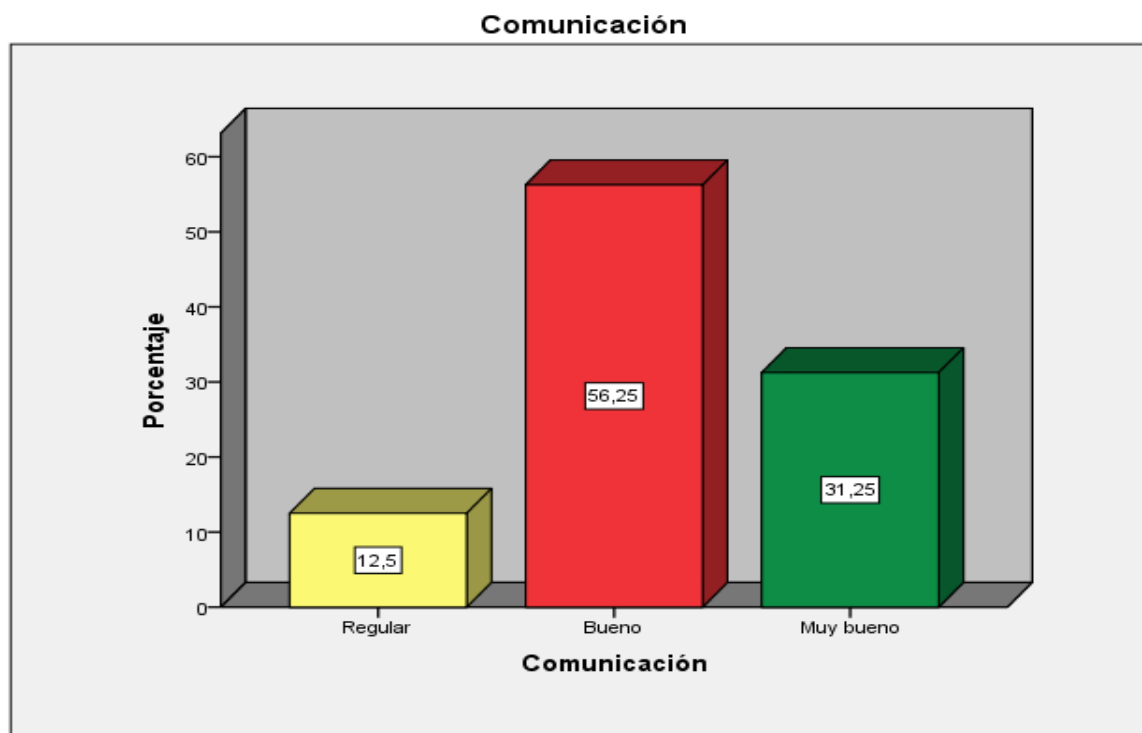
*Resultados obtenidos para la dimensión comunicación por porcentajes y frecuencias*

	<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Regular	2	12.5%	12.5%	12.5%
	Bueno	9	56.3%	56.3%	68.8%
	Muy bueno	5	31.3%	31.3%	100.0%
	Total	16	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 3**

*Dimensión comunicación en los usuarios.*



## Análisis e interpretación

En la tabla 6, se observa los resultados obtenidos para la dimensión Comunicación, de 16 trabajadores, se sabe que el 56.3% indica que es bueno el desarrollo de la comunicación, es decir la interacción social de forma verbal o no verbal, con propósito de difundir y que puede influir, el 31.3% menciona que es muy bueno el nivel de comunicación que existe entre los trabajadores y el 12.5% menciona que es regular los canales de comunicación. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado adecuado desarrollo de interacciones con los usuarios.

**Tabla 5**

*Resultados obtenidos para la dimensión empatía por porcentajes y frecuencias.*

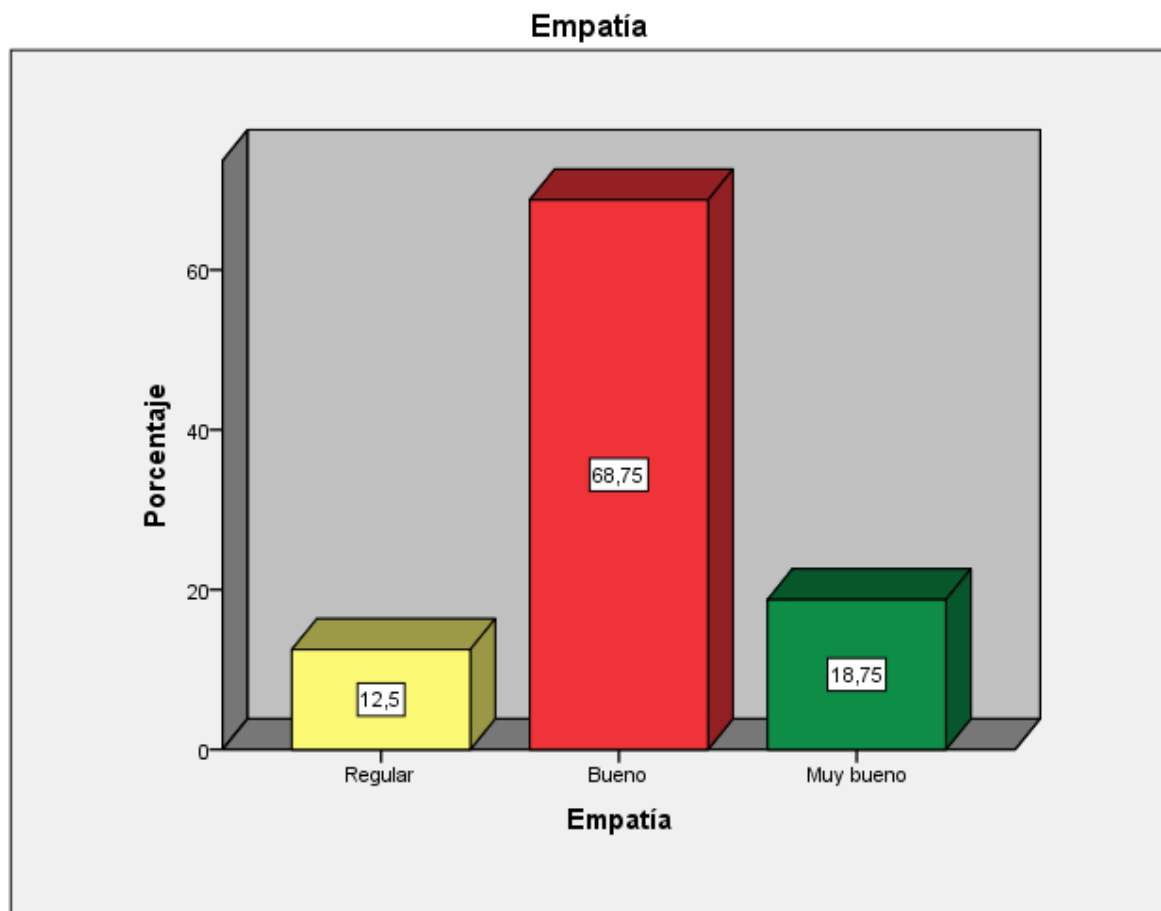
	<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Regular	2	12.5%	12.5%	12.5%
	Bueno	11	68.8%	68.8%	81.3%
	Muy bueno	3	18.8%	18.8%	100.0%
	Total	16	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos



**Figura 4**

*Dimensión Empatía en los trabajadores.*



### **Análisis e interpretación**

En la tabla 7, se observa los resultados obtenidos para la dimensión Empatía, de 16 trabajadores, se sabe que el 68.75% indica que es bueno el desarrollo de la empatía, es decir son capaces de ponerse en lugar de otro, entender las situaciones del otro sin realizar presunciones, es entender su problema como si fuera tuyo, entender sus pensamientos y sentimientos como tranquilidad de la otra persona, el 18.75% menciona que es muy bueno el nivel de empatía que existe entre los trabajadores y el 12.5% menciona que es regular el nivel empático. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado adecuado desarrollo de empatía con los usuarios.

**Tabla 6**

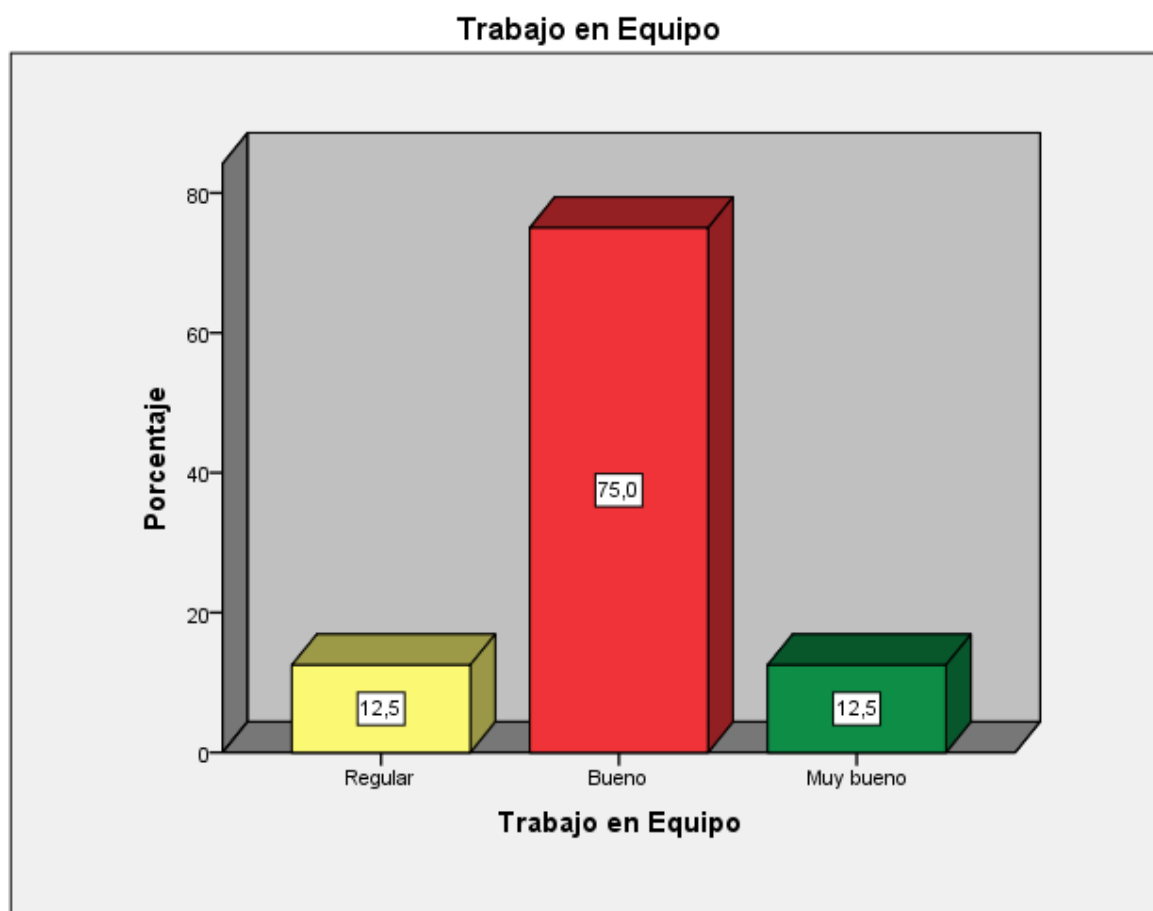
*Resultados obtenidos para la dimensión trabajo en equipo por porcentajes y frecuencias.*

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	12.5%	12.5%	12.5%
	Bueno	12	75.0%	75.0%	87.5%
	Muy bueno	2	12.5%	12.5%	100.0%
	Total	16	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 5**

*Dimensión trabajo en equipo de los trabajadores.*



## **Análisis e interpretación**

En la tabla 8, se observa los resultados obtenidos para la dimensión Trabajo en Equipo, de 16 trabajadores, se sabe que el 75.0% indica que es bueno el desarrollo del trabajo en equipo, es decir tienen la habilidad de colaboración, orden, coordinación y esfuerzo entre compañeros en el logro de un objetivo o meta de un bien común, el 12.5% menciona que es muy bueno el nivel de trabajo en equipo que existe entre los trabajadores y el 12.5% menciona que es regular el desarrollo del trabajo en grupo. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado adecuado desarrollo del trabajo en equipo en el lugar donde laboran.

**Tabla 7**

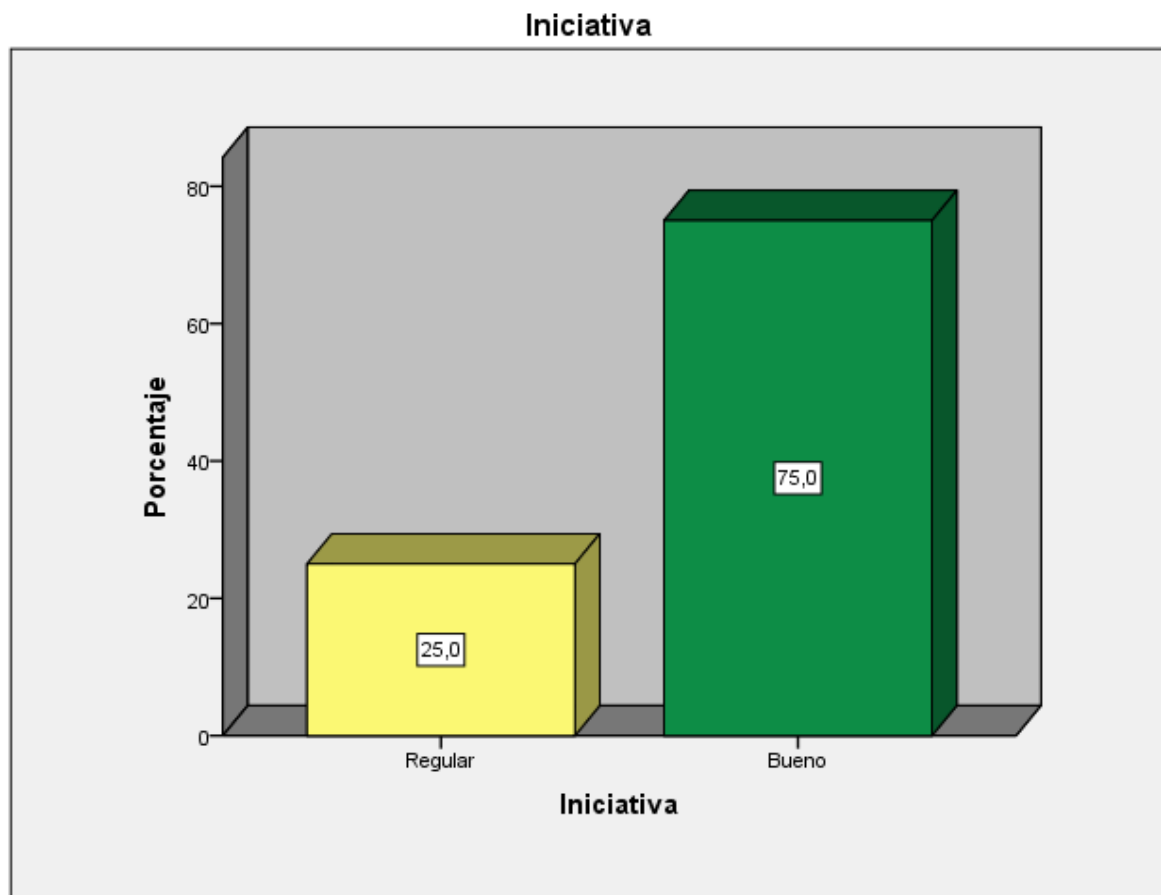
*Resultados obtenidos para la dimensión Iniciativa por porcentajes y frecuencias*

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	25.0%	25.0%	25.0%
	Bueno	12	75.0%	75.0%	100.0%
	Total	16	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 6**

*Dimensión Iniciativa en los trabajadores.*



### **Análisis e interpretación**

En la tabla 9, se observa los resultados obtenidos para la dimensión Iniciativa, de 16 trabajadores, se sabe que el 87.5% indica que es bueno el desarrollo de la iniciativa, es decir han desarrollado acciones que permiten anticiparse a los demás en conversar y hacer, se busca ser el número uno en resolver problemas que pudieran presentarse, mostrando iniciativa antes que otros lo resuelvan con predisposición para ejercer funciones anticipadas, el 6.3% menciona que es muy regular el nivel de empatía que existe entre los trabajadores. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado adecuado desarrollo de la iniciativa en el lugar donde laboran.

### 3.1.1. Análisis descriptivo General de la segunda variable Calidad de Atención

**Tabla 8**

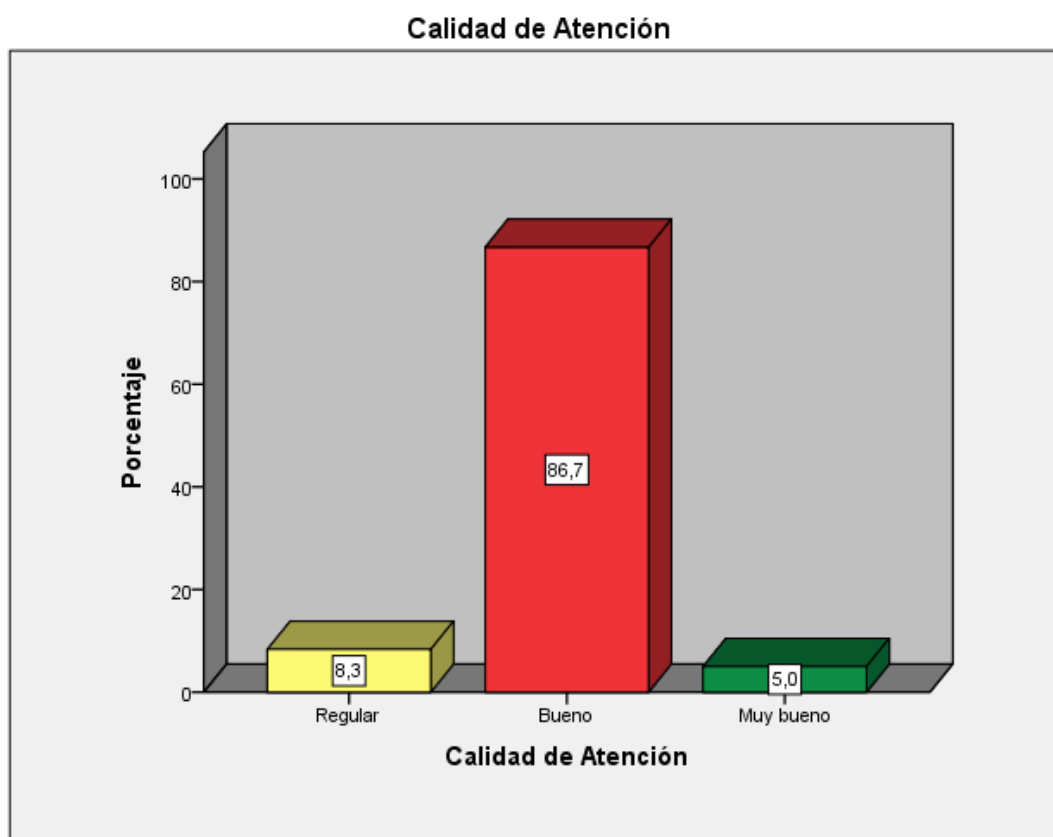
*Resultados obtenidos para la variable calidad de atención por porcentajes y frecuencias*

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	8.3%	8.3%	8.3%
	Bueno	52	86.7%	86.7%	95.0%
	Muy bueno	3	5.0%	5.0%	100.0%
	Total	60	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 7**

*Calidad de atención en los usuarios.*



## Análisis e interpretación

En la tabla 10, se observa los resultados obtenidos para la variable Calidad de Atención, de 60 usuarios encuestados, se sabe que el 86.7% indica que es bueno el desarrollo de la calidad de atención que reciben los usuarios, el 5.0% consideran que existen muy buen nivel de calidad de atención y sólo el 8.3% sólo alcanzó un resultado regular. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado adecuado nivel de calidad en la atención a los diferentes usuarios de la UGEL Anta.

### 4.1.4 Análisis descriptivo en sus dimensiones de la Calidad de Atención

**Tabla 9**

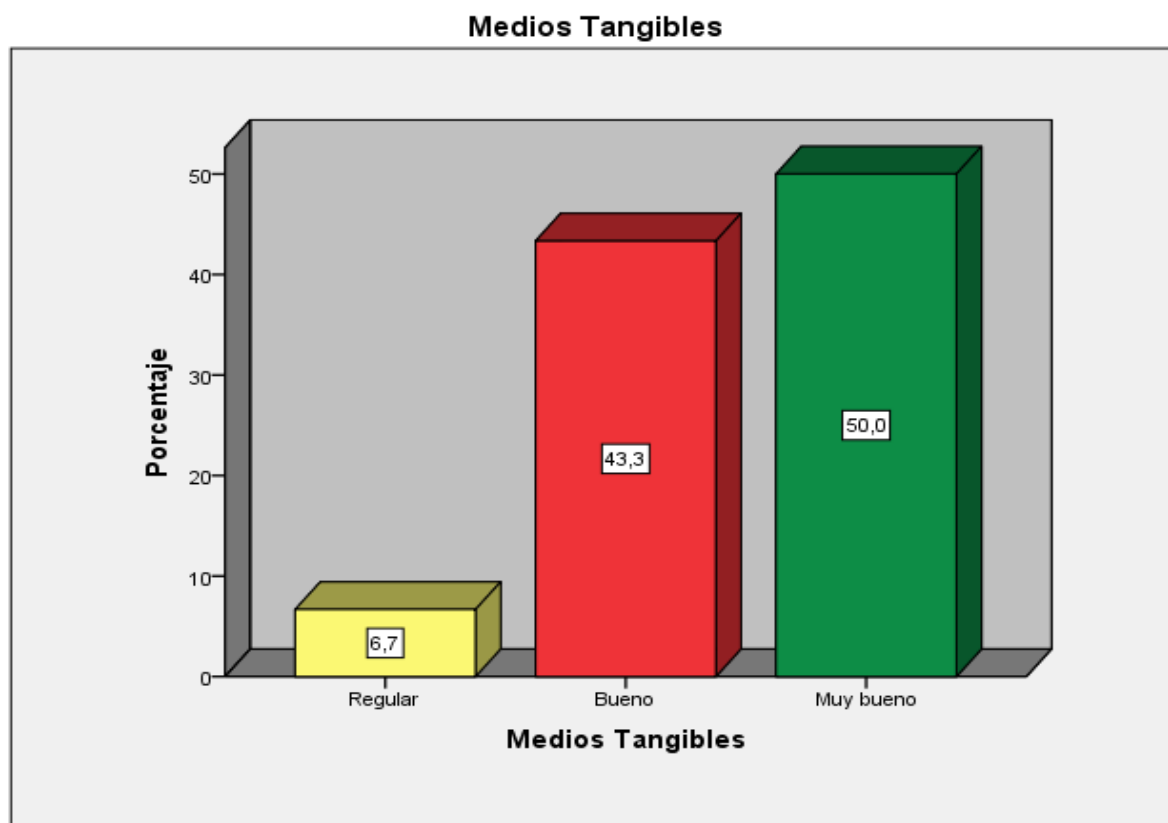
*Resultados obtenidos para la dimensión medios tangibles por porcentajes y frecuencias*

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	6.7%	6.7%	6.7%
	Bueno	26	43.3%	43.3%	50.0%
	Muy bueno	30	50.0%	50.0%	100.0%
	Total	60	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 8**

*Medios tangibles en los usuarios.*



### **Análisis e interpretación**

En la tabla 11, se observa los resultados obtenidos para la variable Medios tangibles, de 60 usuarios encuestados, se sabe que el 50.0% indica que es muy bueno el desarrollo de los medios tangibles que reciben los usuarios, es decir la apariencia de las instalaciones físicas, que en relación al buen servicio se refiere a las comodidades que se brinda en infraestructura, en bienes y persona que estos garanticen el desenvolvimiento adecuado, el 43.3% consideran que existen un buen nivel de desarrollo de medios y sólo el 6.7% sólo alcanzó un resultado regular. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado adecuado nivel de uso de los medios tangibles a los diferentes usuarios de la UGEL Anta.

**Tabla 10**

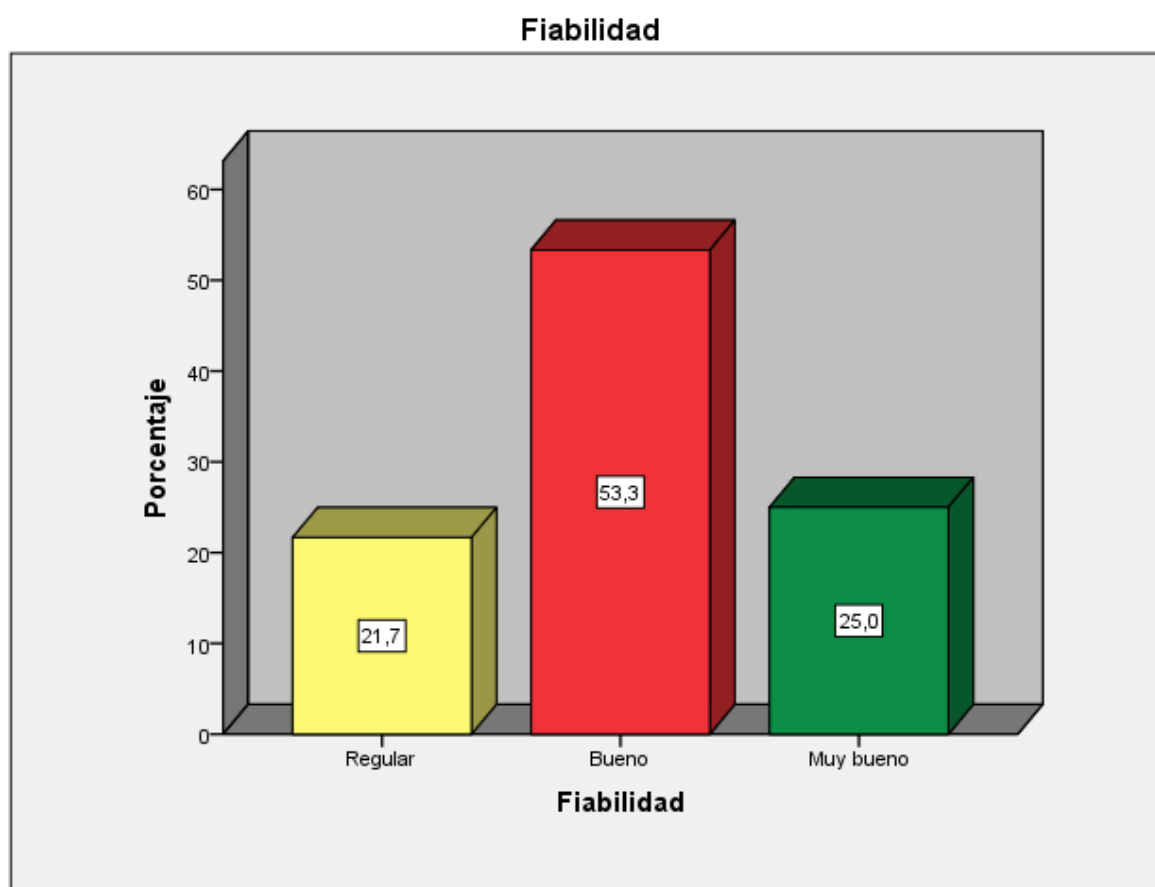
*Resultados obtenidos para la dimensión fiabilidad por porcentajes y frecuencias.*

	<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Regular	13	21.7%	21.7%	21.7%
	Bueno	32	53.3%	53.3%	75.0%
	Muy bueno	15	25.0%	25.0%	100.0%
	Total	60	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 9**

*Fiabilidad en los usuarios.*





## **Análisis e interpretación**

En la tabla 12, se observa los resultados obtenidos para la dimensión Fiabilidad, de 60 usuarios encuestados, se sabe que el 50.0% indica que es muy bueno el desarrollo de la fiabilidad que reciben los usuario, es decir ofrecen el servicio de manera segura, concreta y precisa. Hablando de una entidad que respeta su servicio, el 25.0% consideran que existen un buen nivel de desarrollo de la fiabilidad y sólo el 21.7% sólo alcanzó un resultado regular. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado adecuado nivel de uso adecuado en la fiabilidad a los diferentes usuarios de la UGEL Anta.

**Tabla 11**

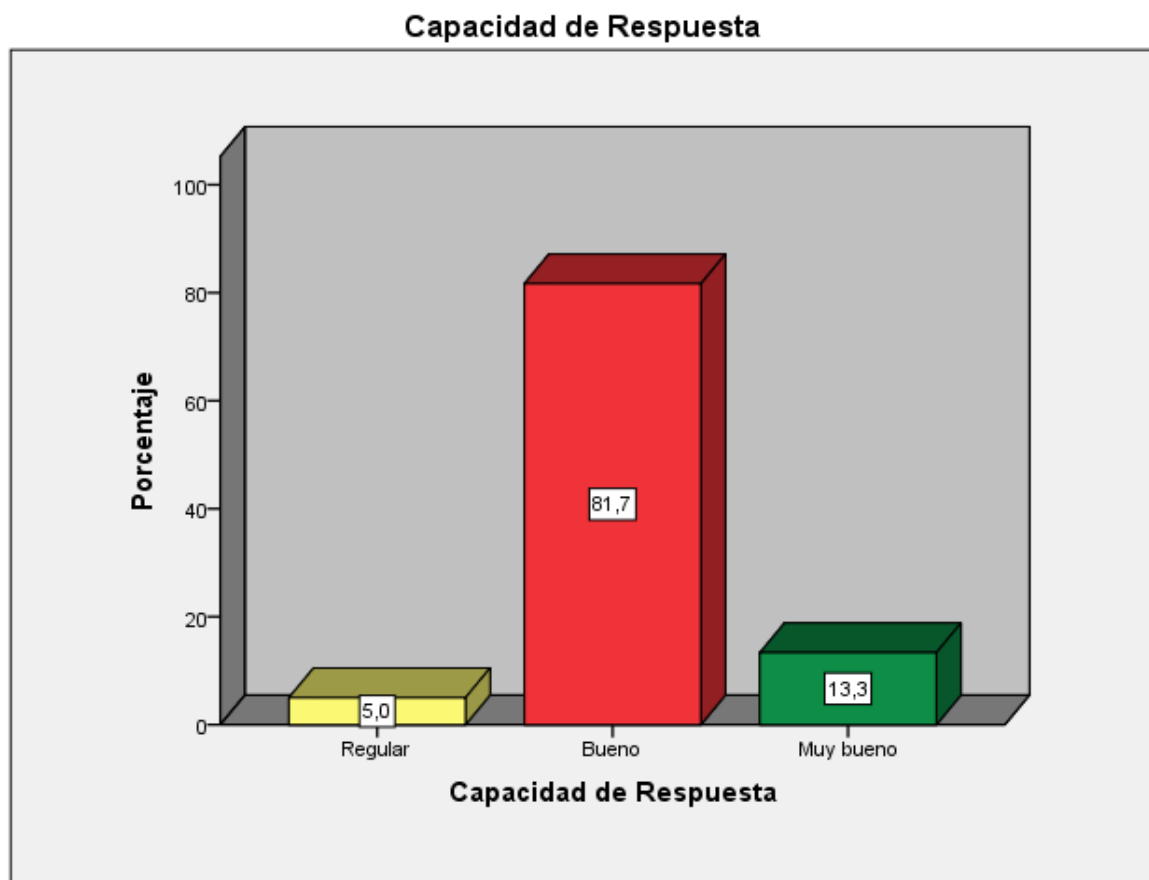
*Resultados obtenidos para la dimensión capacidad de respuesta por porcentajes y frecuencias.*

	<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Regular	13	21.7%	21.7%	21.7%
	Bueno	32	53.3%	53.3%	75.0%
	Muy bueno	15	25.0%	25.0%	100.0%
	Total	60	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 10**

*Capacidad de respuesta en los usuarios.*



### **Análisis e interpretación**

En la tabla 13, se observa los resultados obtenidos para la dimensión Capacidad de respuesta, de 60 usuarios encuestados, se sabe que el 81.7% indica que es bueno el desarrollo de la capacidad de respuesta que reciben los usuarios, es decir ofrecen el servicio dando una capacidad de respuesta adecuada. Hablando de una entidad que respeta su servicio, el 13.3% consideran que existen un muy buen nivel de desarrollo de la respuesta y sólo el 5.0% alcanzó un resultado regular. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado un adecuado nivel de capacidad de respuesta a los diferentes usuarios de la UGEL Anta.

**Tabla 12**

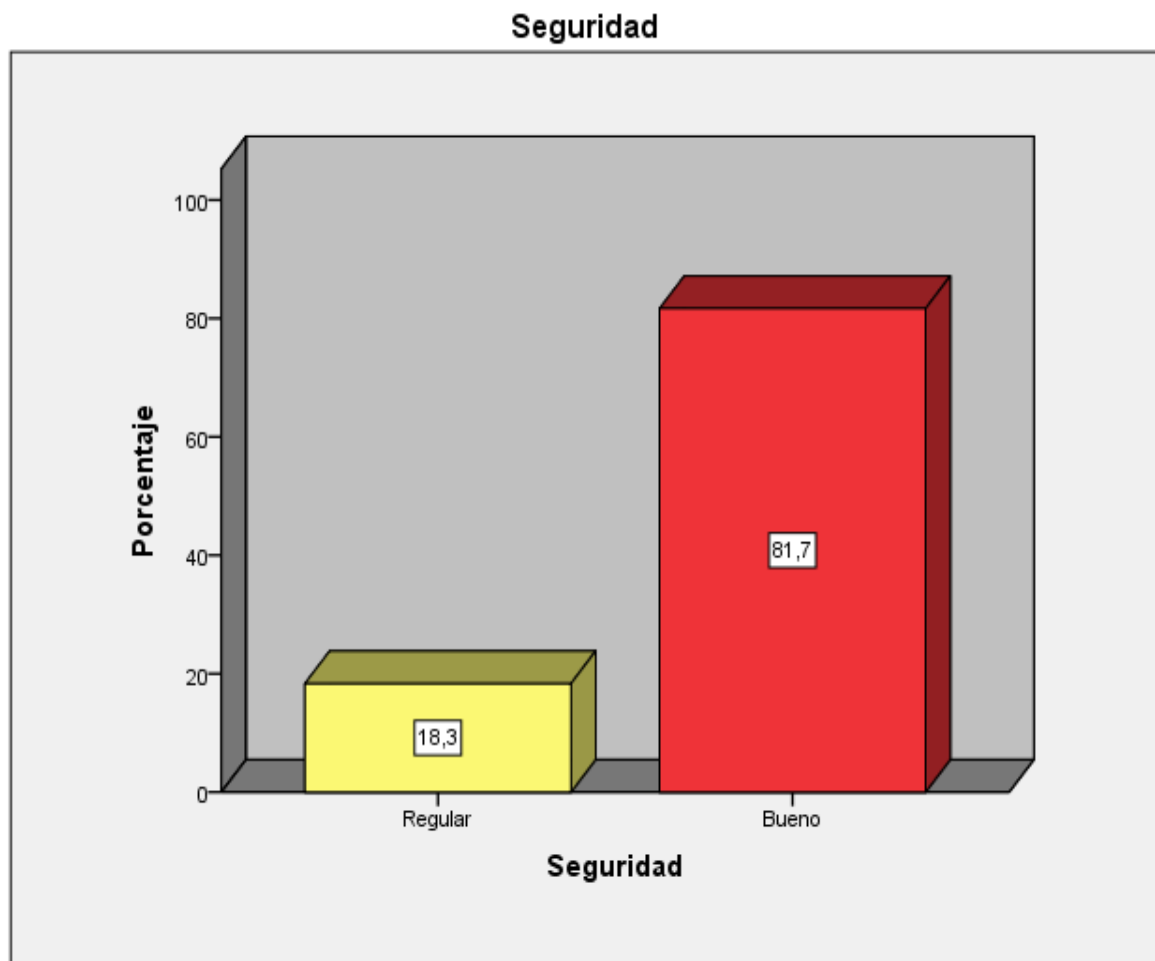
*Resultados obtenidos para la dimensión seguridad por porcentajes y frecuencias.*

	<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Regular	11	18.3%	18.3%	18.3%
	Bueno	49	81.7%	81.7%	100.0%
	Total	60	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 11**

*Seguridad en los usuarios.*



### **Análisis e interpretación**

En la tabla 14, se observa los resultados obtenidos para la dimensión Seguridad, de 60 usuarios encuestados, se sabe que el 81.7% indica que es bueno el nivel de seguridad que reciben los usuarios, es decir ofrecen el servicio dando una seguridad adecuada. Hablando de una entidad que respeta su servicio, el 18.3% consideran que es regular el desarrollo de la seguridad que reciben. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado un adecuado nivel de desarrollo de seguridad en los usuarios de la UGEL Anta.

**Tabla 13**

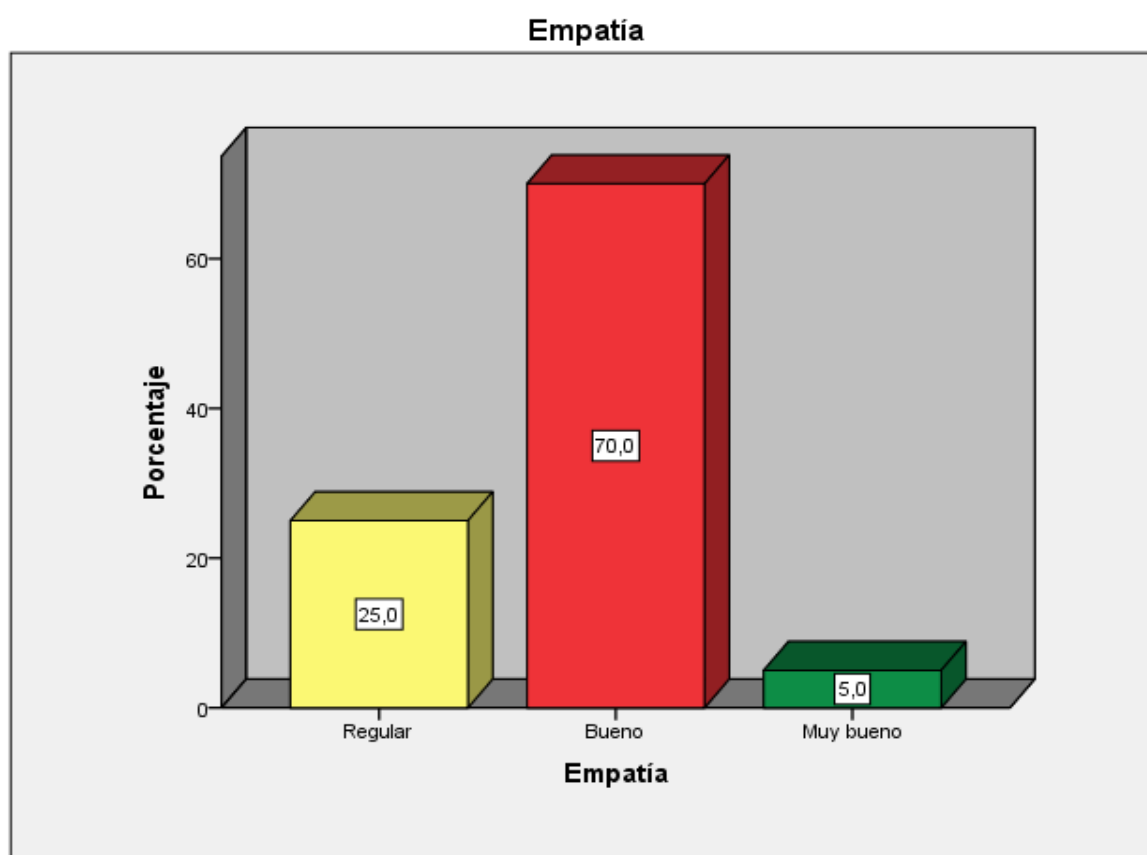
*Resultados obtenidos para la dimensión empatía por porcentajes y frecuencias.*

	<i>Categorías</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válidos	Regular	15	25.0%	25.0%	25.0%
	Bueno	42	70.0%	70.0%	95.0%
	Muy bueno	3	5.0	75.0%	100.0%
	Total	60	100.0%	100.0%	

Fuente: Base datos

**Figura 12**

*Empatía en los usuarios.*



### **Análisis e interpretación**

En la tabla 15, se observa los resultados obtenidos para la dimensión Empatía, de 60 usuarios encuestados, se sabe que el 70.0% indica que es bueno el nivel de empatía que reciben los usuarios, es decir la UGEL le brinda un servicio brindándole una empatía adecuada, el 25.0% consideran que es regular el desarrollo de la empatía que recibe. Lo que significa que los trabajadores han desarrollado un adecuado nivel de desarrollo de empatía que reciben los usuarios de la UGEL Anta.

#### 4.2. Resultados de las tablas correlacionadas de las variables Habilidades sociales y calidad de atención por objetivos

**Tabla 14**

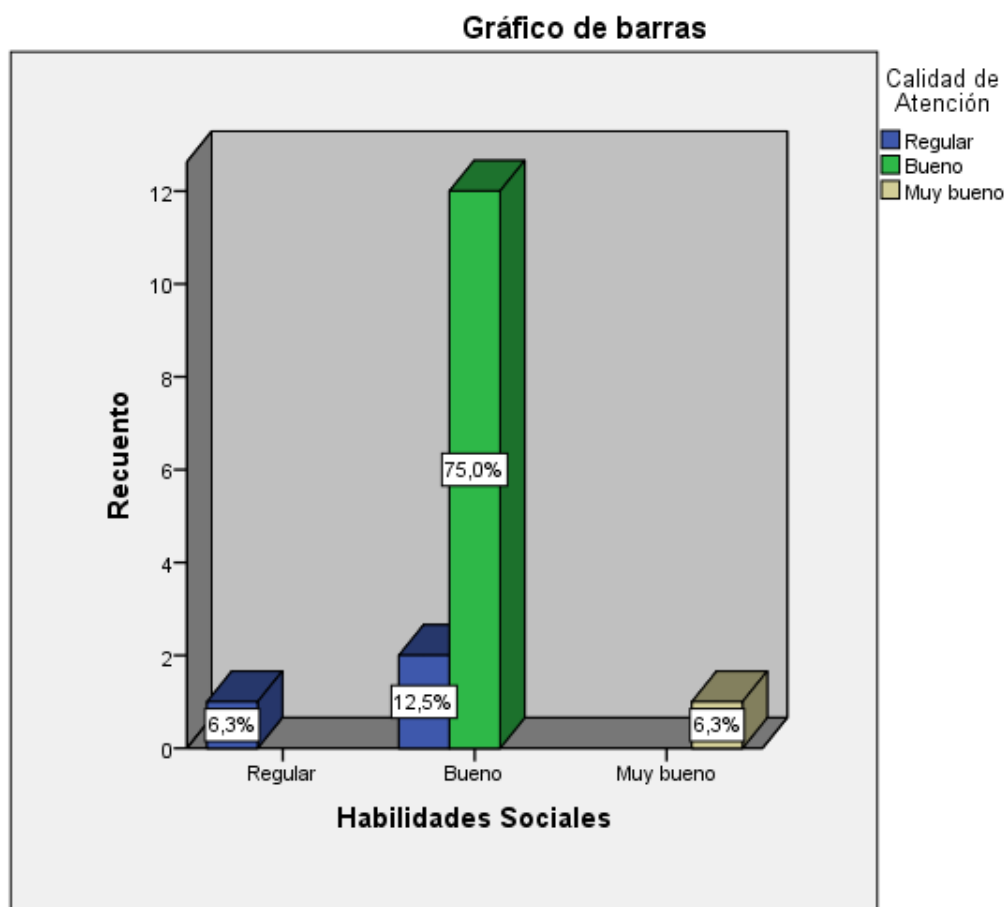
*Tabla cruzada de habilidades sociales y calidad de atención.*

			Calidad de Atención			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Habilidades sociales	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	6,3%	,0%	,0%	6,3%
	Bueno	Recuento	2	12	0	14
		% del total	12,5%	75,0%	,0%	87,5%
	Muy bueno	Recuento	0	0	1	1
		% del total	,0%	,0%	6,3%	6,3%
Total		Recuento	3	12	1	16
		% del total	18,8%	75,0%	6,3%	100,0%



**Figura 13**

*Influencia de las variables habilidades sociales y calidad de atención*



### **Análisis e interpretación**

Del análisis de la tabla 16, se observa que de unos de los encuestados que mencionan que es regular las habilidades sociales el 6.3% se encuentran en un nivel medio de calidad de atención, ninguno se encuentra en bueno y muy bueno

De 14 encuestados que tienen buen desarrollo de habilidades sociales, el 12.5% considera que es regular la calidad de atención, el 75.0% mencionan que es bueno y ninguno indica que es muy bueno.

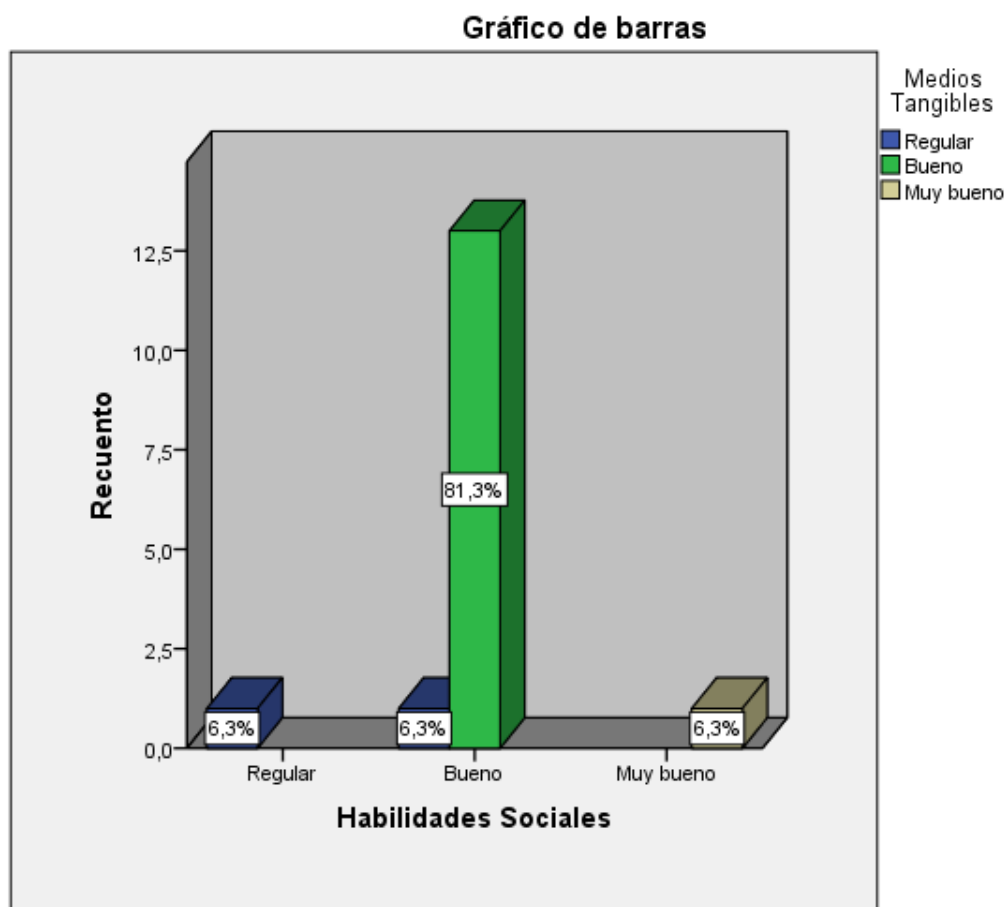
De 1 encuestado que tienen muy buen desarrollo de habilidades sociales, sólo el 6.3% considera que existe muy buena calidad de atención.

**Tabla 15***Tabla cruzada de habilidades sociales y medios tangibles*

			Medios tangibles			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Habilidades sociales	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	6,3%	,0%	,0%	6,3%
	Bueno	Recuento	1	13	0	14
		% del total	6,3%	81,3%	,0%	87,5%
	Muy bueno	Recuento	0	0	1	1
		% del total	,0%	,0%	6,3%	6,3%
Total	Recuento	2	13	1	16	
	% del total	12,5%	81,3%	6,3%	100,0%	

**Figura 14**

*Influencia de las variables habilidades sociales y medios tangibles.*



### **Análisis e interpretación**

Del análisis de la tabla 17, se observa que de uno de los encuestados que mencionan que es regular las habilidades sociales, el 6.3% se encuentran en un nivel medio en relación de los medios tangibles, ninguno se encuentra en bueno y muy bueno

De 14 encuestados que tienen buen desarrollo de habilidades sociales, el 6.3% considera que es regular los medios tangibles, el 81.3% mencionan que es bueno y ninguno indica que es muy bueno.

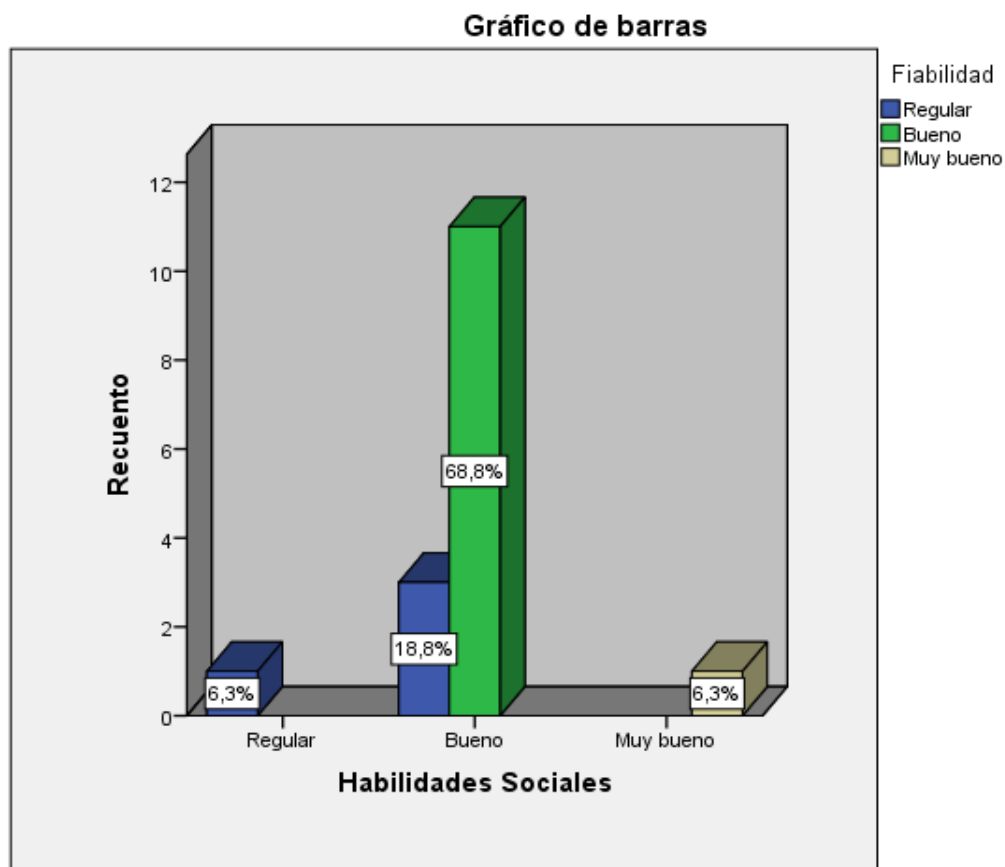
De 1 encuestado que tienen muy buen desarrollo de habilidades sociales, sólo el 6.3% considera que existe muy buen desarrollo de los medios tangibles.

**Tabla 16***Tabla cruzada de habilidades sociales y fiabilidad.*

			Fiabilidad			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Habilidades sociales	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	6,3%	,0%	,0%	6,3%
	Bueno	Recuento	3	11	0	14
		% del total	18,8%	68,8%	,0%	87,5%
	Muy bueno	Recuento	0	0	1	1
		% del total	,0%	,0%	6,3%	6,3%
Total		Recuento	4	11	1	16
		% del total	25,0%	68,8%	6,3%	100,0%

**Figura 15**

*Influencia de las variables habilidades sociales y fiabilidad.*



### **Análisis e interpretación**

Del análisis de la tabla 18, se observa que de uno de los encuestados que mencionan que es regular las habilidades sociales, el 6.3% se encuentran en un nivel medio en la generación de la fiabilidad, ninguno se encuentra en bueno y muy bueno

De 14 encuestados que tienen buen desarrollo de habilidades sociales, el 18.8% consideran que es regular la fiabilidad, el 68.8% mencionan que es bueno y ninguno indica que es muy bueno la fiabilidad.

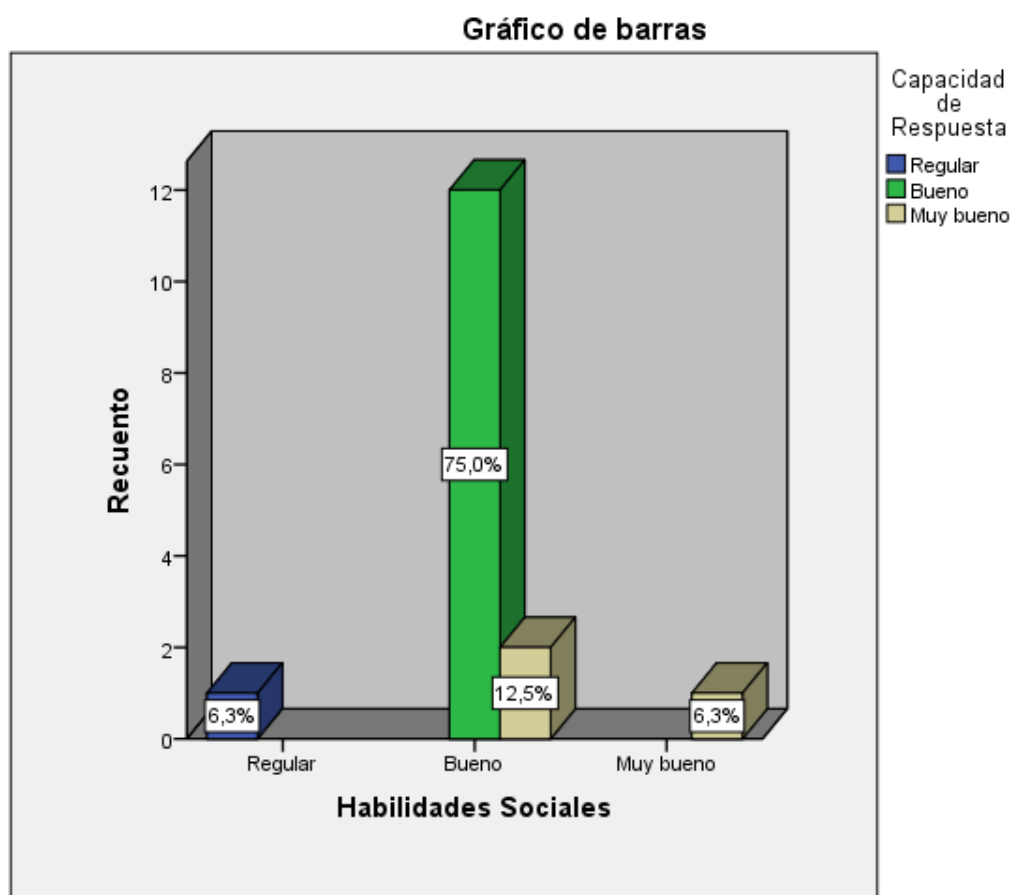
De 1 encuestado que menciona que es muy buen desarrollo de habilidades sociales, sólo el 6.3% considera que existe muy buen trabajo de fiabilidad en la institución.

**Tabla 17***Tabla cruzada de habilidades sociales y capacidad de respuesta.*

			Capacidad de respuesta			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Habilidades sociales	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	6,3%	,0%	,0%	6,3%
	Bueno	Recuento	0	12	2	14
		% del total	,0%	75,0%	12,5%	87,5%
	Muy bueno	Recuento	0	0	1	1
		% del total	,0%	,0%	6,3%	6,3%
Total		Recuento	4	11	1	16
		% del total	25,0%	68,8%	6,3%	100,0%

**Figura 16**

*Influencia de las variables habilidades sociales y capacidad de respuesta.*



### **Análisis e interpretación**

Del análisis de la tabla 18, se observa que de uno de los encuestados que mencionan que es regular las habilidades sociales, el 6.3% se encuentran en un nivel medio en la generación de una adecuada capacidad de respuesta, ninguno se encuentra en bueno y muy bueno

De 14 encuestados que tienen buen desarrollo de habilidades sociales, ninguno considera que es regular la capacidad de respuesta, el 75.0% mencionan que es bueno y el 12.5% indica que es muy buena la capacidad de respuesta.

De 1 encuestado que menciona que es muy bueno el desarrollo de habilidades sociales, sólo el 6.3% considera que existe muy buen trabajo en la capacidad de respuesta en la institución.

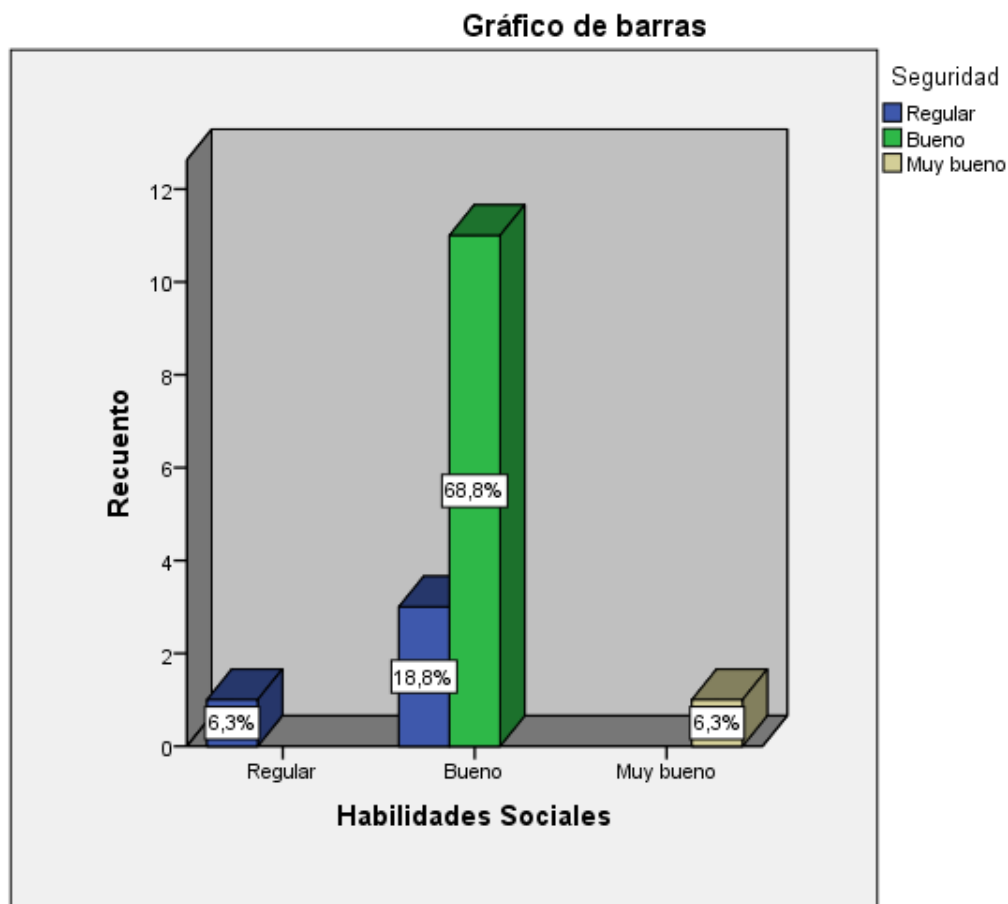
**Tabla 18***Tabla cruzada de habilidades sociales y seguridad.*

			Seguridad			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Habilidades sociales	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	6,3%	,0%	,0%	6,3%
	Bueno	Recuento	3	11	0	14
		% del total	18,8%	68,8%	,0%	87,5%
	Muy bueno	Recuento	0	0	1	1
		% del total	,0%	,0%	6,3%	6,3%
Total		Recuento	4	11	1	16
		% del total	25,0%	68,8%	6,3%	100,0%



**Figura 17**

*Influencia de las variables habilidades sociales y seguridad*



### **Análisis e interpretación**

Del análisis de la tabla 19, se observa que de uno de los encuestados que mencionan que es regular las habilidades sociales, el 6.3% se encuentran en un nivel medio en la generación de seguridad, ninguno se encuentra en bueno y muy bueno.

De 14 encuestados que tienen buen desarrollo de habilidades sociales, el 18.8% consideran que es regular la seguridad, el 68.8% mencionan que es bueno y ninguno indica que es muy buena la seguridad.

De 1 encuestado que menciona que es muy bueno el desarrollo de habilidades sociales, sólo el 6.3% considera que existe muy buena la seguridad que se genera en la institución.

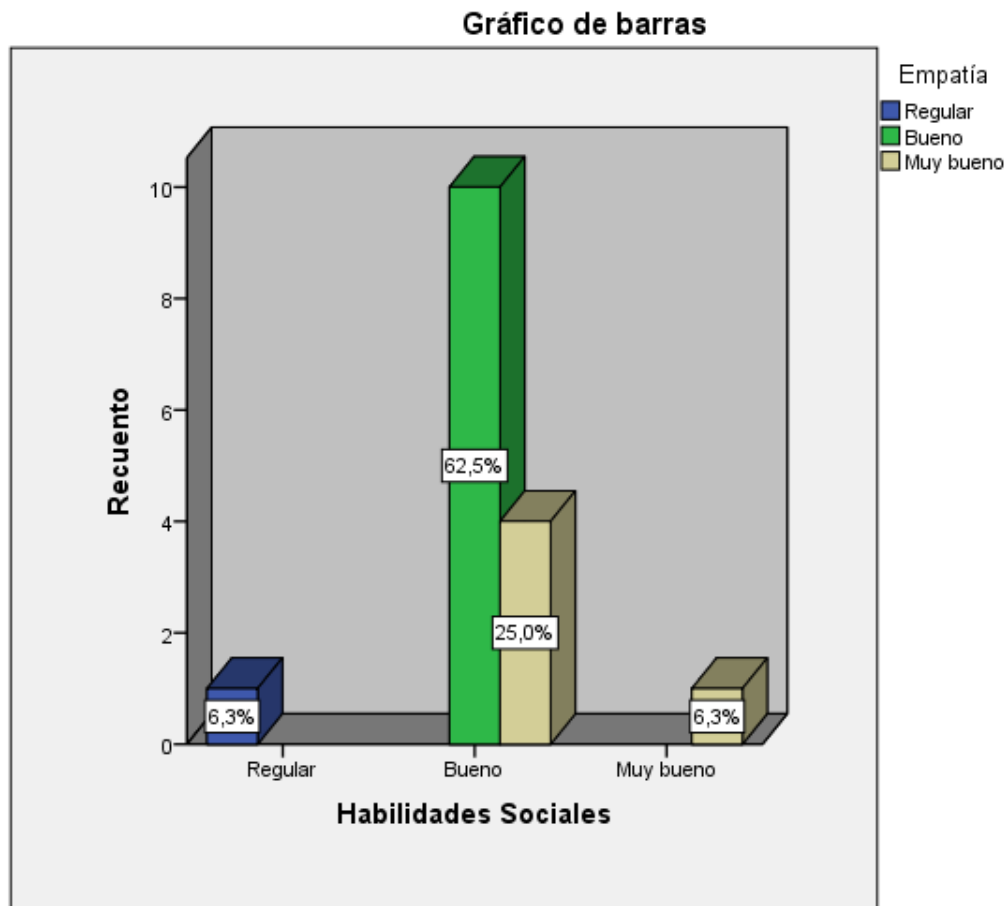
**Tabla 19**

*Tabla cruzada de habilidades sociales y empatía*

			Empatía			Total
			Regular	Bueno	Muy bueno	
Habilidades sociales	Regular	Recuento	1	0	0	1
		% del total	6,3%	,0%	,0%	6,3%
	Bueno	Recuento	0	10	4	14
		% del total	,0%	62,5%	25,0%	87,5%
	Muy bueno	Recuento	0	0	1	1
		% del total	,0%	,0%	6,3%	6,3%
Total	Recuento		1	10	5	16
	% del total		6,3%	62,5%	31,3%	100,0%

**Figura 18**

*Influencia de las variables habilidades sociales y empatía.*



### **Análisis e interpretación**

Del análisis de la tabla 20, se observa que de uno de los encuestados que mencionan que es regular las habilidades sociales, el 6.3% se encuentran en un nivel medio en situaciones empáticas, ninguno se encuentra en bueno y muy bueno.

De 14 encuestados que tienen buen desarrollo de habilidades sociales, ninguno considera que es regular la empatía, el 62.5% mencionan que es bueno y el 25.0% indica que es muy buena la empatía.

De 1 encuestado que menciona que es muy bueno el desarrollo de habilidades sociales, sólo el 6.3% considera que existe muy buena la empatía que se genera en la institución.

### 4.3. Contrastación de la Hipótesis

**Tabla 20**

*Influencia entre la habilidades sociales y calidad de atención.*

			Habilidades Sociales	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de Influencia	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)		,002
		N	16	16
	Calidad de Atención	Coeficiente de Influencia	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	16	60

Nota: \*\*. La influencia es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se observa un coeficiente de influencia  $r=0.709$  entre las habilidades sociales y la calidad de atención. El grado de influencia entre las habilidades sociales y la calidad de atención son positiva, y tiene un nivel de correlación alta.

### Decisión estadística

La significancia de  $p=0.002$  muestra que  $p$  es menor a 0.05 lo que permite señalar que la influencia es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 21***Influencia entre la habilidades sociales y medios tangibles*

			Habilidades Sociales	Medios Tangibles
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de influencia	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	Medios Tangibles	Coeficiente de influencia	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000 .	
		N	16	60

Nota: \*\*. La influencia es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se observa un coeficiente de influencia  $r=0.817$  entre las habilidades sociales y los medios tangibles. El grado de influencia entre las habilidades sociales y los medios tangibles es positiva, y tiene un nivel de correlación muy alta.

### **Decisión estadística**

La significancia de  $p=0.000$  muestra que  $p$  es menor a 0.05 lo que permite señalar que la influencia es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 22***Influencia entre la habilidades sociales y fiabilidad.*

			Habilidades Sociales	Fiabilidad
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de influencia	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	16	16
	Medios Tangibles	Coeficiente de influencia	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008 .	
		N	16	60

Nota: \*\*. La influencia es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se observa un coeficiente de influencia  $r=0.636$  entre las habilidades sociales y la fiabilidad. El grado de influencia entre las habilidades sociales y la fiabilidad es positiva, y tiene un nivel de correlación alta.

### **Decisión estadística**

La significancia de  $p=0.008$  muestra que  $p$  es menor a 0.05 lo que permite señalar que la influencia es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 23**

Influencia entre la habilidades sociales y capacidad de respuesta

			Habilidades Sociales	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de influencia	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	16	16
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de influencia	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002 .	
		N	16	60

Nota: \*\*. La influencia es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se observa un coeficiente de influencia  $r=0.709$  entre las habilidades sociales y la capacidad de respuesta. El grado de influencia entre las habilidades sociales y la capacidad de respuesta es positiva, y tiene un nivel de influencia alta.

### Decisión estadística

La significancia de  $p=0.002$  muestra que  $p$  es menor a 0.05 lo que permite señalar que la influencia es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 24***Influencia entre la habilidades sociales y seguridad Correlación entre*

			Habilidades Sociales	Seguridad
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de Influencia	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	16	16
	Seguridad	Coeficiente de influencia	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008 .	
		N	16	60

Nota: \*\*. La influencia es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se observa un coeficiente de influencia  $r = 0.636$  entre las habilidades sociales y la seguridad. El grado de influencia entre las habilidades sociales y la seguridad es positiva, y tiene un nivel de correlación alta.

### **Decisión estadística**

La significancia de  $p = 0.008$  muestra que  $p$  es menor a 0.05 lo que permite señalar que la influencia es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



**Tabla 25***Influencia entre la habilidades sociales y empatía.*

			Habilidades Sociales	Empatía
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coeficiente de influencia	1,000	,584*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	16	16
	Empatía	Coeficiente de infuencia	,584*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017 .	
		N	16	60

Nota: \*\*. La influencia es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De los resultados del análisis estadístico se observa un coeficiente de influencia  $r=0.584$  entre las habilidades sociales y la seguridad. El grado de influencia entre las habilidades sociales y la seguridad es positiva, y tiene un nivel de influencia moderada.

### **Decisión estadística**

La significancia de  $p=0.017$  muestra que  $p$  es menor a 0.05 lo que permite señalar que la influencia es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## **V. DISCUSIÓN:**

Concurre una influencia significativa entre las variables Habilidades sociales y calidad de atención, obteniéndose una relación alta de 0.709, que equivale al 70.9% de asociación y  $p=0.002<0.05$ , al respecto revisando a Mendo, (2019) coinciden con los valores de la eficacia del adiestramiento de las HHSS, esto se trasciende como réplica para el futuro a las nuevas generaciones, finalmente se ha demostrado que el grupo de AC funciona como un grupo de entrenamiento de la HHSS. Esta investigación permite afirmar que el cultivo de las habilidades sociales en equipo logra la eficacia del aprendizaje Cooperativo, efectivamente está relacionado con la práctica de los valores éticos, que permite tener una comunicación fluida en equipo y cooperativo para superar obstáculo en el desarrollo de los aprendizajes necesarios para la formación del estudiante universitario.

Concurre una influencia significativa entre las Habilidades sociales y medios tangibles, obteniéndose una influencia muy alta de 0.817, que equivale al 81.7% de asociación y  $p=0.000<0.05$ . Tamayo, P. & Gamboa, L., (2018) menciona que es importante cumplir con la responsabilidad social de las universidades, esto es inherente al esfuerzo que realizan las instituciones de educación superior es importante el uso de la página web o portal de la universidad estudiada, ni se expresa en valores corporativos, es decir, misión y visión, han realizado una serie de actividades de RSU de responsabilidad social universitaria, esto significa que es necesario tomar en consideración los medios tangibles.

Existe una relación influencia entre las variables Habilidades sociales y fiabilidad, obteniéndose una influencia alta de 0.636, que equivale al 63.6% de asociación y  $p=0.008<0.05$ . Al respecto Ortiz & Rosas (2004) menciona que sus clientes se hallan con un alto nivel de conformidad, lo cual para investigación trasciende la importancia que considera cómo se miden automáticamente la calidad del servicio mirando de forma especial basado en cinco dimensiones fundamentales, que en el ejercicio de sus funciones resulta de mucha importancia, permitiendo una comodidad y confianza del cliente.

Existe una influencia representativa entre las variables Habilidades sociales y capacidad de respuesta, obteniéndose una influencia alta de 0.709, que equivale al 70.9% de asociación y  $p=0.002<0.05$ . Al respecto Campos y Loza (2011) menciona que la biblioteca el coeficiente de influencia, dirección, planeación y organización arrojaron trato continúa moderado entre la administración y la calidad de servicio; pero conoce todos los servicios, falta la especialización su fondo bibliográfico es general no clasificado, urge un servicio virtual, los servicios que brinda no son de calidad. El presente antecedente aporta en mi investigación, porque se relaciona la administración con la calidad de servicio, como estos camina de la mano para lograr metas, objetivos y como alternativa para resolver problemas en su momento de forma oportuna; toda vez que se busca la perfección del servicio al usuario.

Existe una influencia representativa entre las variables Habilidades sociales y seguridad, obteniéndose una influencia alta de 0.636, que equivale al 63.6% de asociación y  $p=0.008<0.05$ , Ortega (2018) menciona que se muestran como buen nivel de habilidades sociales en profesionales a lo que recomiendan mantenerlos a los profesionales, también pudieron demostrar una buena comunicación para el manejo de los cargos directivos desarrollando exentamente las actividades en equipo de manera colaborativa para beneficiar en forma directa a los menores que alberga la Institución Unión de obras de Asistencia Social. Es muy importante encontrar y asegurarse de comprender el nivel de habilidades sociales de los profesionales, porque las habilidades sociales pueden mejorar la atención al cliente.

Existe una influencia representativa entre las variables Habilidades sociales y empatía, obteniéndose una influencia alta de 0.584, que equivale al 58.4% de asociación y  $p=0.017<0.05$ . Al respecto Cervera, & Suárez, M., (2017) se ha demostrado que existe diferencias significativas en inicial en las primeras habilidades sociales de una buena comunicación en donde se observa quienes sobresalen mejor son la mujeres, y en el desarrollo de las habilidades avanzadas no existe diferencias está a la par con una ligera superioridad de parte de los varones en participación grupal, persuadir, estrés, planificación; ubicando al nivel inicial en el desempeño promedio y competente su relación e interactúan de forma

efectiva y satisfactoria, esto resalta la importancia de las habilidades sociales donde se evidencio que las mujeres manejan de mejor manera las habilidades sociales en comparación a los varones, lo consideramos como antecedente por qué no facilitara que la para tomar en cuenta en mayor incidencia las encuestas a los varones y el cual nos permitirá mejorar las habilidades sociales.

Los resultados conseguidos referente a la variable habilidades sociales se han situado fundamentalmente en un nivel de bueno con un 87.5%, en relación con un 6.3% del nivel muy bueno, confirmando a nivel de los trabajadores encuestados (Tabla 1 y figura 1). Esto demuestra que la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta ha logrado habilidades que emprendan la adecuada práctica permanente de las habilidades sociales que garanticen la sostenibilidad en el tiempo y espacio lograr objetivos y metas con buenas relaciones interpersonales en el trabajo en equipo.

Con relación a la variable habilidades sociales refleja interesante la aportación de Saavedra, (2017) en su investigación “Impacto de las Habilidades Sociales de los colaboradores en la Calidad de Servicio al Cliente de la Empresa Creaciones Gráficas Alprint de la Ciudad De Tumbes 2017”; practicada en la ciudad de Tumbes, que culmina con la importancia del impacto de las habilidades sociales de los servidores del departamento de Tumbes en la calidad del servicio al cliente con lo que se logró determinar la presencia significativa de relación por parte de las dos variables, una mejor práctica de las habilidades sociales proporcionará mayor grado en la calidad del servicio, prolongándose o superar expectativas del cliente. De igual forma el aporte por Gallegos, R. (2016) en su investigación “La ética pública en el desempeño profesional de los funcionarios del Ministerio Público Sede Chiclayo 2016” donde demostró que la ética profesional mejora la deficiente y lentitud en la administración pública, también demuestra el desarrollo gradual del desempeño profesional para lograr objetivos, los mismos que tuvieron una implicancia en mi investigación por que pudimos demostrar la deficiencia se combate con la práctica permanente de las habilidades sociales el mismo que garantizaría la eficiencia en la administración; referente a la teoría de Fernández (2016) fue adecuada aplicarla

en mi investigación por las dimensiones consideradas como empatía que vincula al trabajo en conjunto; iniciativa por el valor de motivar a nuevos retos; comunicación por la forma como es que debemos comunicarnos entre trabajadores y con los usuarios y finalmente trabajo en equipo el mismo que permitiría lograr la misión y visión de la entidad pública, emparejado con los resultados obtenidos pudimos demostrar que dichas dimensiones como habilidades sociales en la práctica cotidiana a resultado con un porcentaje alto de nivel bueno mejorando obteniblemente de las gestiones anteriores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta.

Los resultados recabados referido a la segunda variable calidad de servicio se han ubicado principalmente en un nivel Bueno con un 86.7%, en comparación con el 05.0% de escala Muy bueno, dejando reafirmado a nivel de los usuarios encuestados (Tabla 6 y figura 6). Esto demuestra que la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta ha asumido políticas que promuevan la calidad en el servicio brindado al usuario que solicita un servicio mediante la práctica de habilidades sociales.

Con respecto a esta variable resulta interesante el aporte de Díaz (2015) en su investigación "competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C, que culmina en lo importante que si existe planificación o existe procedimientos bien establecidos de convivencia laboral con la práctica diaria de habilidades que benefician a la empresa y se logre satisfacción tanto personal e interpersonal con sus compañeros de trabajo y con los clientes, es importante el aporte que obtiene al afirmar que no tienen un procedimiento de atención bien establecido por la falta de habilidades y programas de confraternización interpersonales sin tolerancia para los clientes en conclusión no existe buenas relaciones entre sus compañeros, investigación que concuerda con los resultados obtenidos en la presente investigación por que se ha demostrado que la calidad de servicio se encuentra en un porcentaje del 50 %, resaltando la dimensión de calidad de atención en un 86.7 % como bueno siempre relacionado con la práctica permanente de las habilidades

sociales, y en la dimensión medios tangibles alcanzo 50.00% de muy bueno sin embargo en la realidad de los medios tangibles son deficientes tanto en la infraestructura y equipamiento que no están acorde del avance de la tecnología, quedando demostrado en el papel las apariencias siempre engañan; el aporte de Frisancho, S. & MINEDU, Perú (2001) sobre educación y desarrollo moral al expresar como misión lograr eficiencia en la educación de valores como estrecha relación con las habilidades sociales que viene a ser actitud en la vida como Dialoga respetando las ideas de los trabajadores, cumple con responsabilidad sus actividades, muestra solidaridad ante sus compañeros de trabajo que lo necesitan y tolera los errores propios y de los compañeros estos aspectos son importantes en la calidad de servicio al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta, aportes que se demuestran con los resultados de la presente investigación que obtiene el nivel bueno quedando pendiente por mejorar algunos aspectos personales que permitan alcanzar porcentaje cercanos al 100% para llegar a una plena satisfacción del usuario que acude a la UGEL Anta.

## **VI. CONCLUSIONES:**

**PRIMERO:** Se estableció que existe una influencia significativa entre las variables Habilidades sociales y calidad de atención, obteniéndose una influencia alta de 0.709, que equivale al 70.9% de asociación y  $p=0.002<0.05$ . Esto demuestra que las habilidades sociales en el ejercicio de las funciones en la administración garantizan la calidad de atención.

**SEGUNDO:** Se estableció que existe una influencia significativa entre las variables Habilidades sociales y medios tangibles, obteniéndose una influencia muy alta de 0.817, que equivale al 81.7% de asociación y  $p=0.000<0.05$ . En consecuencia, se formaliza que los medios tangibles adecuados para los servidores públicos, garantizan la permanencia de personal calificado que tramita que motive la práctica permanente de las habilidades sociales que permiten mejorar la atención.

**TERCERO:** Se estableció que existe una influencia significativa entre las variables Habilidades sociales y fiabilidad, obteniéndose una influencia alta de 0.636, que equivale al 63.6% de asociación y  $p=0.008<0.05$ . Es preciso manifestar que el adecuado manejo de las habilidades sociales logra la confianza del usuario en los trámites realizados.

**CUARTO:** Se estableció que existe una influencia significativa entre las variables Habilidades sociales y capacidad de respuesta, obteniéndose una influencia alta de 0.709, que equivale al 70.9% de asociación y  $p=0.002<0.05$ . En la realidad de la administración el usuario exige respuesta inmediata el cual únicamente se lograría con la permanente práctica de las habilidades sociales.

**QUINTO:** Se estableció que existe una influencia significativa entre las variables Habilidades sociales y seguridad, obteniéndose una influencia alta de 0.636, que equivale al 63.6% de asociación y  $p=0.008<0.05$ . la correlación alta demuestra que la práctica de habilidades sociales en la administración por

parte de los servidores públicos garantiza seguridad en la calidad de la atención

**SEXTO:** Se estableció que existe una influencia significativa entre las variables Habilidades sociales y empatía, obteniéndose una influencia alta de 0.584, que equivale al 58.4% de asociación y  $p=0.017<0.05$ . En la práctica se demuestra que las habilidades sociales permiten que los servidores públicos sean empáticos al brindar el servicio en la administración pública.



## **VII. RECOMENDACIONES:**

**PRIMERO:** A la directora de la UGEL, que genere talleres de reflexión y fortalecimiento de las habilidades sociales con personal calificado que logre fortalecer a los trabajadores de la Unidad de gestión, para así contribuir a su desarrollo personal y organizacional de la institución.

**SEGUNDO:** A la directora de la UGEL Anta, que genere espacios para la realización de pasantías a otros organismos locales para así fortalecer la calidad de atención a los usuarios y se brinde un adecuado apoyo a los usuarios que visitan la UGEL.

**TERCERO:** A los trabajadores de la UGEL Anta, que en la atención que brinden a los usuarios desarrollen acciones para generar la fiabilidad hacia los usuarios, que ellos participen en actividades como son el tener un buzón de sugerencias u otros para recoger la percepción de los usuarios al respecto de la fiabilidad del servicio ofrecido.

**CUARTO:** A los trabajadores de la UGEL Anta, que desarrollen actividades que mejoren la capacidad de respuesta que tienen frente a la atención de los usuarios, que atiendan en su idioma, que puedan brindarles orientaciones adecuadas, que generen formularios para recoger aspectos que satisfagan a los usuarios.

**QUINTO:** A los usuarios que expresen su percepción de los servicios que reciben en la UGEL, mediante el llenado de formularios de satisfacción de la atención recibida, que dejen sus comentarios para mejorar el servicio de atención, que reciban por medios virtuales la atención de una mesa de partes.

**SEXTO:** A la directora de la UGEL de Anta que habilite el servicio de mesa de partes virtual para que los usuarios puedan enviar sus petitorios, así también que la UGEL genere un servicio de notificación presencial a los usuarios y un espacio de comunicados constantes, para mantener informado y de manera oportuna.

## REFERENCIAS:

- Arana, J. (2011). *La Ética en la Administración Pública*. Instituto Internacional de Ciencias Administrativas, 24.
- Araujo, C., & Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Universidad Rafael Bellosó Chacín, Maracaibo - Venezuela. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=3218188>
- Ávila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Edición electrónica. Cuauhtémoc (Chihuahua), Instituto Tecnológico de Cd. Cuauhtémoc, Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.htm>
- Bernal, César Augusto. (2000). *“Metodología de la Investigación para administración y Economía”*. Ed. Pearson. Bogotá. Colombia
- Blanco, A. (1981). *Evaluación de habilidades sociales*. In R. Fernández-Ballesteros, & J. A. Carrobbles (Eds.), *Evaluación conductual: Metodología y evaluación* (p.568). Madrid: Pirámide.
- Campos E. & Loza Ch. (2011). *La Ciudad de Ibarra Ecuador Tesis “Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad de Ibarra en Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el Año 2011. Propuesta Alternativa*.  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Cervera, K. & Suárez, M., (2017). *Habilidades Sociales en los Estudiantes de la Escuela Técnica de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú - Huancavelica 2017 [Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología]*, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1323>

- Cordova S. & Duran G. (2017). Huancayo, Tesis “Influencia De La Calidad Del Servicio En La Satisfacción de los Usuarios Del Gimnasio Iron Gym Huancayo-2013”  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1286/TESIS%20INFLUENCIA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cordero, A. & Cordova, N. (2020). en su estudio: *Habilidades Blandas, un Factor de Competitividad en el Perfil del Servidor Público* [Tesis para optar el grado de Doctor Universidad Privada de Loja, Ecuador]. Recuperado de:  
[file:///C:/Users/rosa/Downloads/Dialnet-HabilidadesBlandasUnFactorDeCompetitividadEnElPerf-7506213%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/rosa/Downloads/Dialnet-HabilidadesBlandasUnFactorDeCompetitividadEnElPerf-7506213%20(2).pdf)
- Cohem, Esterkind de Chein, Lacunza, Valeria y Martinenghi. (2010). *Habilidades sociales y contexto sociocultural, un estudio con adolescentes a través del BAS-3*. (2019). en la Revista iberoamericana de diagnóstico y evaluación psicológica, ISSN 1135-3848, Vol. 1, Nº. 29, 2010, p. 167-185.
- Díaz, B. (2016). *Competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa Cobertura Total distribuidor autorizado de Claro S.A.C 2016* [Tesis para optar el grado de licenciado en administración, Universidad Andina, Cusco, Perú]. Recuperado de:  
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/607>
- Droguett, F (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*, Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile. Santiago, Chile. Revisado en  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorguera%2c%20F..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Frankl Victor (2003). *Filosofía de la acción*.
- González Santa Cruz (1999). Tesis *Las habilidades directivas como ventajas competitivas*. De la Universidad de Córdoba (Spain). Müller, de la Lama, E. *Cultura de Calidad del Servicio*. México: Editorial Trillas.

- Gallegos, R. (2016). *La ética pública en el desempeño profesional de los funcionarios del Ministerio Público Sede Chiclayo 2016* [Tesis para optar el grado de Doctor, Universidad César Vallejo, Lima, Perú]. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2506>.
- Hervás, G. (1998). *Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal*. Madrid: Playor.
- Hernández Mendo, A., y Garay, O. (2005). *La comunicación en el contexto deportivo*. En A. Hernández Mendo (Coord.) *Psicología del deporte. Fundamentos Vol. I Fundamentos*. (pp. 199-265). Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández-Collado, C. & Baptista Lucio (2012), P. *Metodología de la Investigación*. 4ª ed. Ciudad de México, McGraw-Hill, 2006. Disponible en: [https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicionsampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicionsampieri-2006_ocr.pdf)
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Perú: El Comercio. Quinta Edición.
- Katz, E. y Lazarsfeld, P. F. (1979). *La influencia personal. El individuo en el proceso de comunicación de masas*. Barcelona: Hispano-europea.
- Mendo, (2019). *en su investigación Desarrollo de Habilidades Sociales y de Trabajo en Equipo en el contexto universitario: Aprendizaje Cooperativo y Entrenamiento en Habilidades Sociales* [Tesis para optar el grado de Doctorado en Psicología en Universidad de Extremadura, España]. Recuperado de: <http://dehesa.unex.es/handle/10662/9276>
- Ocampos G. & Valencia C. (2017). *Tumbes- Perú Tesis Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio Al Usuario, En La Red Asistencial Essalud-Tumbes,2016*.  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TE>

[SIS%20-](#)

[%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Oliva & Jair (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64-80, Colombia Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Ortega, I. (2018). *Habilidades sociales de los profesionales de la institución unión de obras de asistencia social – colonias de niños y niñas, Ancón, Lima, 2018 [Tesis para optar el grado de Licenciado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú]. Recuperado de:* <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3299>
- Ortiz Gallardo, I. E., & Rosas Andrade, I. (2004). *Análisis de la Calidad en el Servicio del Concesionario Volkswagen Automóviles de Santa Ana S.A. de C.V. Universidad de las Américas Puebla, Administración de Empresas con especialidad en Mercadotecnia de Servicios. Puebla: Universidad de las Américas Puebla.* [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ortiz\\_g\\_ie/](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_g_ie/)
- Otzen, T. & Manterola C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232, 2017. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española* (2012). 22ª ed. Recuperado 21 de junio, 2012, de <http://www.rae.es/rae.html>.
- Saavedra, F. (2017). *Impacto de las Habilidades sociales de los colaboradores en la calidad de servicio al cliente de la Empresa Creaciones Gráficas Alprint de la Ciudad de Tumbes [Tesis para optar el grado de Licenciado en administración, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú]. Recuperado de:* <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12270>.

- Sánchez, C. (2012), *La mente es maravillosa ¿Qué son las habilidades sociales? Curiosidades: la mente es maravillosa. Salamanca y alrededores, España* - Psicóloga. Editora. Redactora. Formadora. Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>.
- Tamayo, P. & Gamboa, L., (2018). en su *Investigación: La Responsabilidad Social Corporativa en las Universidades Públicas de la Zona Tres de Ecuador [Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 2 núm.3, julio, Ecuador]*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732824>.
- Vargas, M; Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio conceptos y herramientas, Universidad de la Sabana. ECOE ediciones. Primera edición 2007. Disponible en* [https://books.google.com.pe/books?id=574DQAAQBAJ&pg=PT146&dq=Seg%C3%BAAn+Albrecht+\(1994\)+calidad+de+servicio&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiZhuyfkhVVAhVFQyYKHb2MCRAQ6AEIJTAB#v=onepage&q=Seg%C3%BAAn%20Albrecht%20\(1994\)%20calidad%20de%20servicio&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=574DQAAQBAJ&pg=PT146&dq=Seg%C3%BAAn+Albrecht+(1994)+calidad+de+servicio&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiZhuyfkhVVAhVFQyYKHb2MCRAQ6AEIJTAB#v=onepage&q=Seg%C3%BAAn%20Albrecht%20(1994)%20calidad%20de%20servicio&f=false).
- Villalba, Carlos. (2009). *Metodología de la Investigación Científica. Ed. Sureditores. Quito. Ecuador.*
- Zeithaml, V.A. y Bitner, M.J. (2002). *Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Mc Graw Hill. 2ª edición. Méjico.*

## **ANEXOS**

## Operacionalización de las variables e indicadores

### *Operacionalización de la variable Habilidades Sociales*

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Habilidades Sociales en los trabajadores públicos	Conjunto de destrezas, facultades y saberes otorgados a una persona para involucrarse de forma calificada con los demás. Fernández (2015).	Comunicación	- Atención activa - Comunicación asertiva - Trato personal	Mediante cuestionario que medirá las habilidades sociales
		Empatía	- Seguridad - Identifica dificultades del usuario	
		Trabajo en equipo	- Cooperación - Identidad - Actitud colectiva	
		Iniciativa	- Proactividad - Aliento	

*Fuente:* Elaboración propia.



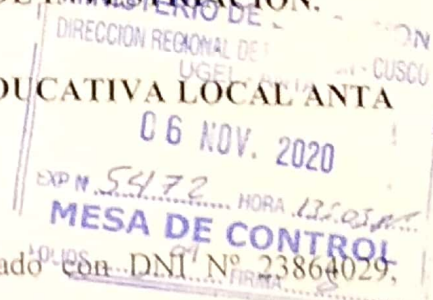
*Operacionalización de la variable Calidad de Atención al usuario*

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Calidad de la atención a los Usuario	Disconformidad que concurre entre la perspectiva y calificaciones de los usuarios. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1996)	Medios Tangibles	Estado de infraestructura físicas, equipos y personal	Mediante cuestionarios que medirá la calidad de la atención
		Fiabilidad o Presentación del Servicio	Habilidad para brindar el servicio de modo fiable y pulcra	
		Capacidad de Respuesta	-Plazos del servicio - Atención oportuna - Predisposición para la atención -Rapidez de atención	
		Seguridad	- Inspiran confianza - Seguridad en las transacciones - Respeto - Capacidad de respuesta	
		Empatía	- Atención individualizada - Interés de atención a los usuarios - Interpretan urgencias de los usuario - Dialogo personalizado	

*Fuente:* Elaboración propia.

SUMILLA: SOLICITA  
AUTORIZACION PARA LA  
APLICACIÓN DE ENCUESTAS DEL  
TRABAJO DE INVESTIGACION.

SEÑORA DIRECTORA DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL ANTA  
Dr. AMANDA CONDORI TERAN.

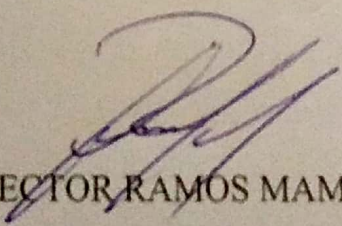


HECTOR RAMOS MAMANI, identificado con DNI N° 23864029,  
Trabajador administrativo de la UGEL Anta, con domicilio en la Urb. La  
Planicie D- 13, del distrito de San Sebastián, Provincia y Departamento  
del Cusco. Ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Que, acudiendo a mejorar el servicio administrativo, el suscrito cursa estudios de pos grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Norte, formulando el Trabajo de Investigación titulado "La Influencia de las Habilidades Sociales en los Trabajadores Públicos en la Calidad de la Atención a los Usuario en la Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta – Cusco-2020". Por lo que con la única finalidad de aportar en la mejora de la calidad de servicio administración de la UGEL Anta, solicito a su digna Autoridad la AUTORIZACION, para la realización del trabajo de investigación tesis antes mencionada, por medio de la aplicación de encuestas a los servidores, funcionarios públicos, asimismo para la aplicación a los usuarios que viene a solicitar un servicio a la UGEL específicamente a los directores, profesores, padres de familia y otros, esperando su comprensión y atención que esto me permitiría aportar en la mejora institucional.

Sin otro particular, agradezco por anticipado la atención a la presente

Anta, 02 de noviembre del 2020

  
HECTOR RAMOS MAMANI

DNI: 23864029

Anta, 06 de noviembre de 2020.

OFICIO N° 474-B-2020 -GR-C/ DRE-C/D-UGEL-A.

SEÑOR : HECTOR RAMOS MAMANI  
ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO – NEXUS

ASUNTO : AUTORIZA APLICACIÓN DE ENCUESTAS.

REFERENCIA : EXP. N° 547-2020 DE SOLICITUD DE AUTORIZACION

Es muy grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de la "Unidad de Gestión Educativa Local Anta" y conforme al documento de la referencia, me honra AUTORIZAR la aplicación de las encuestas a los servidores, funcionarios, docentes, profesores y otros, que tiene fines estrictamente académicos, resultados que servirán para tener un panorama de la administración y encaminar mejoras si el caso lo amerite en la sede de la entidad.

Aprovecho la ocasión para expresar a usted las consideraciones más distinguidas de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN CUSCO  
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - ANTA

*[Firma]*

DRA. AMANDA CONDORI TERÁN  
DIRECTORA DEL PROGRAMA SECTORIAL III  
UNIDAD EJECUTORA N° 315

Cc: Archivo  
DUGEL-Q/ACT  
scs. (e) /mag

CALLE BELAUNDE S/N-ANTA  
Telf. 084203553



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:** Habilidades Sociales en los Trabajadores Públicos

ESCALA DE LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación</b>							
1	Ofrece atención a tus compañeros que te hablan para comprender lo que expresan	√		√		√		
2	Expresa una comunicación permanente con tus compañeros de trabajo	√		√		√		
3	La comunicación que te brindan tus compañeros de trabajo es clara y precisa	√		√		√		
4	La comunicación entre tus compañeros es con respeto y responsabilidad	√			√	√		
5	Brinda una comunicación personalizada frente a los demás	√		√		√		
6	La comunicación con tus compañeros de trabajo brinda confianza para lograr buenas habilidades sociales.	√		√		√		
7	Expresas confianza para fortalecer la comunicación con tus compañeros de trabajo	√			√	√		
	<b>DIMENSIÓN 2: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Tus compañeros de trabajo demuestran empatía en el cumplimiento profesional	√		√		√		
9	Clarificas la información que ofrezca seguridad en las necesidades laborales de tus compañeros	√			√	√		
10	Ofreces a tus compañeros de trabajo por propia iniciativa solución a los problemas generados	√		√		√		
11	Coperas en la identificación de problemas en el manejo de habilidades sociales para fortalecer la atención al usuario.	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Tu participación es activa cuando tienen alguna dificultad tus compañeros.	√		√		√		
13	Practicas habilidades sociales para cooperar en el trabajo en equipo para lograr las metas.	√		√		√		
14	Escoges el mejor medio para aportar en un grupo de trabaja participando con ideas		√	√		√		

	coherentes en una determinada actividad						
15	Te identificas con tus compañeros de trabajo en sus problemas	√		√		√	
16	La responsabilidad funcional como una habilidad logra la identificación la entidad	√		√		√	
17	Ofrece respeto a las instrucciones en el trabajo colectivo entre compañeros		√	√		√	
18	Tus compañeros muestran actitudes positiva para lograr los objetivos del trabajo en equipo	√		√		√	
	<b>DIMENSIÓN3: Iniciativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Eres quien propone iniciativa para el trabajo en equipo	√		√		√	
20	Tus compañeros de trabajo demuestran proactividad en las actividades administrativas	√		√		√	
21	Inicias persuadir a tus compañeros de trabajo para fortalecer la habilidades sociales que nos permita el trabajo en equipo	√		√		√	
22	Brinda apoyo incondicional al compañero que lo necesita para integrarse en el trabajo en equipo	√		√		√	
23	Intenta comprender las debilidades de tus compañeros y eres de la iniciativa preocupándote por ellos	√		√		√	
24	Ofrece aliento cuando tu compañero esta enfado por no integrarse al trabajo en equipo		√	√		√	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Las preguntas son suficientes para recoger la información en relación a la variable.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** FLOR QUISPE QUISPE      **DNI:** 23999495

**Especialidad del validador:** Lic. Matemática e Informática – Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Cusco, 16 de noviembre del 2020**

**Firma del Experto informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:** Calidad de la Atención a los Usuario en la Administración

ESCALA DE LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	El trabajador de la UGEL Anta posee equipos modernos	√		√		√		
2	La infraestructura de la UGEL Anta son atrayentes aptas para brindar un buen servicio.	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	√		√		√		
3	El servicio de los trabajadores de la UGEL Anta proporciona a lo que usted anhelaba	√		√		√		
4	El trabajador de la UGEL Anta al ofrecer el servicio para cumplir en tiempo establecido por ley	√		√		√		
5	Cuando un usuario presenta un problema el trabajador de la UGEL Anta exterioriza interés en solucionarlo.		√		√			
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>		√	√		√		
6	El tiempo que aguardo para conseguir el servicio fue apropiado	√		√		√		
7	Los trabajadores de la UGEL Anta cumplen los tiempos establecidos por ley		√	√		√		
8	Los trabajadores de la UGEL Anta brindan una atención oportuna al usuario.	√		√		√		
9	Los trabajadores de la UGEL Anta garantizan una atención oportuna al usuario.		√		√		√	
10	Los trabajadores de la UGEL Anta muestran disponibilidad para atender al usuario	√		√		√		
11	La predisposición de los trabajadores de la UGEL Anta otorga confianza	√		√		√		
12	Me urge resolver dudas para realizar mis trámites administrativos consultado se le atendió en un tiempo adecuado		√		√		√	
13	Los tramites que realiza son atendidos inmediatamente	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL Anta le inspira confianza							
15	Los trabajadores de la UGEL Anta permiten el dialogo con mucha confianza							
16	Los trabajadores de la UGEL Anta brinda seguridad en los trámites administrativos	√		√		√		
17	Siente seguridad en los tramites que realiza frente a los trabajadores de la UGEL Anta	√		√		√		

18	Los trabajadores de la UGEL Anta atiende con respeto	√		√		√		
19	Los trabajadores de la UGEL Anta respetan la atención de los tramites según fecha de ingreso	√		√		√		
20	Los trabajadores demuestran respeto para todos los usuarios por igual	√		√		√		
21	Las respuestas a los trámites son inmediatas de parte de los trabajadores de la UGEL Anta.		√	√		√		
22	Los plazos en los tramites son apropiados	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Usted recibió atención individualizada	√		√		√		
24	La atención individualizada es practicada permanentemente	√		√		√		
25	Los trabajadores de la UGEL Anta demuestran amabilidad y buen trato	√		√		√		
26	Los trabajadores de la UGEL Anta muestran interés de atención al usuario		√	√		√		
27	El trabajador se alarma por los intereses de sus usuarios	√		√		√		
28	Ofrece horarios convenientes en urgencias para todos los usuarios	√		√		√		
29	El trabajador interpreta las exigencias específicas del cliente	√		√		√		
30	El trabajador demuestra dialogo personalizado	√		√		√		
31	Mediante el dialogo el trabajador prioriza la atención		√	√		√		
32	El trabajador brinda seguridad para el dialogo con el usuario	√		√			√	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Las preguntas son suficientes para recoger la información en relación a la variable.

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** FLOR QUISPE QUISPE      **DNI:** 23999495

**Especialidad del validador:** Lic. Matemática e Informática – Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

**Cusco, 16 de noviembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:** Habilidades Sociales en los Trabajadores Públicos

ESCALA DE LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación</b>							
1	Ofreces atención a tus compañeros que te hablan para comprender lo que expresan	✓		✓		✓		
2	Expresas una comunicación permanente con tus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
3	La comunicación que te brindan tus compañeros de trabajo es clara y precisa	✓		✓		✓		
4	La comunicación entre tus compañeros es con respeto y responsabilidad	✓		✓		✓		
5	Brindas una comunicación personalizada frente a los demás	✓		✓		✓		
6	La comunicación con tus compañeros de trabajo brinda confianza para lograr buenas habilidades sociales.	✓		✓		✓		
7	Expresas confianza para fortalecer la comunicación con tus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Tus compañeros de trabajo demuestran empatía en el cumplimiento profesional	✓		✓		✓		
9	Clarificas la información que ofrezca seguridad en las necesidades laborales de tus compañeros	✓		✓		✓		
10	Ofreces a tus compañeros de trabajo por propia iniciativa solución a los problemas generados	✓		✓		✓		
11	Coperas en la identificación de problemas en el manejo de habilidades sociales para fortalecer la atención al usuario.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Tu participación es activa cuando tienen alguna dificultad tus compañeros.							
13	Practicas habilidades sociales para cooperar en el trabajo en equipo para lograr las	✓		✓		✓		



	metas.							
14	Escoges el mejor medio para aportar en un grupo de trabajo participando con ideas coherentes en una determinada actividad		✓	✓		✓		
15	Te identificas con tus compañeros de trabajo en sus problemas	✓		✓		✓		
16	La responsabilidad funcional como una habilidad logra la identificación la entidad	✓		✓		✓		
17	Ofreces respeto a las instrucciones en el trabajo colectivo entre compañeros	✓		✓		✓		
18	Tus compañeros muestran actitudes positiva para lograr los objetivos del trabajo en equipo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN3: Iniciativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Eres quien propone iniciativa para el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
20	Tus compañeros de trabajo demuestran proactividad en las actividades administrativas	✓		✓		✓		
21	Inicias persuadir a tus compañeros de trabajo para fortalecer la habilidades sociales que nos permita el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
22	Brindas tu apoyo incondicional al compañero que lo necesita para integrarse en el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
23	Intentas comprender las debilidades de tus compañeros y eres de la iniciativa preocupándote por ellos	✓		✓		✓		
24	Ofreces aliento cuando tu compañero esta enfado por no integrarse al trabajo en equipo		✓	✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems planteados son suficientes para poder medir las diferentes dimensiones. \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. DELGADO VÁSCONES, LUIS ANGEL      **DNI:** 23993367

**Especialidad del validador:** DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

**Cusco, 06 de Noviembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dr. Delgado Váscones Luis Angel.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:** Calidad de la Atención a los Usuario en la Administración

ESCALA DE LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	El trabajador de la UGEL Anta posee equipos modernos	✓		✓		✓		
2	La infraestructura de la UGEL Anta son atrayentes aptas para brindar un buen servicio.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	✓		✓		✓		
3	El servicio de los trabajadores de la UGEL Anta proporciona a lo que usted anhelaba	✓		✓		✓		
4	El trabajador de la UGEL Anta al ofrecer el servicio para cumplir en tiempo establecido por ley	✓		✓		✓		
5	Cuando un usuario presenta un problema el trabajador de la UGEL Anta exterioriza interés en solucionarlo.		✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	✓		✓		✓		
6	El tiempo que aguardo para conseguir el servicio fue apropiado	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores de la UGEL Anta cumplen los tiempos establecidos por ley		✓	✓		✓		
8	Los trabajadores de la UGEL Anta brindan una atención oportuna al usuario.	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores de la UGEL Anta garantizan una atención oportuna al usuario.	✓		✓		✓		
10	Los trabajadores de la UGEL Anta muestran disponibilidad para atender al usuario	✓		✓		✓		
11	La predisposición de los trabajadores de la UGEL Anta otorga confianza	✓		✓		✓		
12	Me urge resolver dudas para realizar mis trámites administrativos consultado se le atendió en un tiempo adecuado		✓		✓		✓	
13	Los tramites que realiza son atendidos inmediatamente	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL Anta le inspira confianza	✓		✓		✓		

15	Los trabajadores de la UGEL Anta permiten el dialogo con mucha confianza	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores de la UGEL Anta brinda seguridad en los trámites administrativos	✓		✓		✓		
17	Siente seguridad en los tramites que realiza frente a los trabajadores de la UGEL Anta	✓		✓		✓		
18	Los trabajadores de la UGEL Anta atiende con respeto	✓		✓		✓		
19	Los trabajadores de la UGEL Anta respetan la atención de los tramites según fecha de ingreso	✓		✓		✓		
20	Los trabajadores demuestran respeto para todos los usuarios por igual	✓		✓		✓		
21	Las respuestas a los trámites son inmediatas de parte de los trabajadores de la UGEL Anta.	✓		✓		✓		
22	14.-Los plazos en los tramites son apropiados	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Usted recibió atención individualizada	✓		✓		✓		
24	La atención individualizada es practicada permanentemente	✓		✓		✓		
25	Los trabajadores de la UGEL Anta demuestran amabilidad y buen trato	✓		✓		✓		
26	Los trabajadores de la UGEL Anta muestran interés de atención al usuario		✓	✓		✓		
27	El trabajador se alarma por los intereses de sus usuarios	✓		✓		✓		
28	Ofrece horarios convenientes en urgencias para todos los usuarios	✓		✓		✓		
29	El trabajador interpreta las exigencias específicas del cliente	✓		✓		✓		
30	El trabajador demuestra dialogo personalizado	✓		✓		✓		
31	Mediante el dialogo el trabajador prioriza la atención		✓	✓		✓		
32	El trabajador brinda seguridad para el dialogo con el usuario	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los ítems planteados son suficientes para poder medir las diferentes dimensiones. \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ X ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. DELGADO VÁSCONES, LUIS ANGEL      **DNI:** 23993367}

**Especialidad del validador:** DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

**Cusco, 06 de Noviembre del 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Dr. Delgado Váscones Luis Angel.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:** Habilidades Sociales en los Trabajadores Públicos

ESCALA DE LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación</b>							
1	Ofreces atención a tus compañeros que te hablan para comprender lo que expresan	X		X			X	
2	Expresas una comunicación permanente con tus compañeros de trabajo	X		X			X	
3	La comunicación que te brindan tus compañeros de trabajo es clara y precisa	X		X			X	
4	La comunicación entre tus compañeros es con respeto y responsabilidad	X		X			X	
5	Brindas una comunicación personalizada frente a los demás	X		X			X	
6	La comunicación con tus compañeros de trabajo brinda confianza para lograr buenas habilidades sociales.	X		X			X	
7	Expresas confianza para fortalecer la comunicación con tus compañeros de trabajo	X		X			X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
8	Tus compañeros de trabajo demuestran empatía en el cumplimiento profesional	X		X			X	
9	Clarificas la información que ofrezca seguridad en las necesidades laborales de tus compañeros	X			X		X	
10	Ofreces a tus compañeros de trabajo por propia iniciativa solución a los problemas generados	X		X			X	
11	Coperas en la identificación de problemas en el manejo de habilidades sociales para fortalecer la atención al usuario.	X		X			X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Tu participación es activa cuando tienen alguna dificultad tus compañeros.							
13	Practicas habilidades sociales para cooperar en el trabajo en equipo para lograr las	X		X		X		

	metas.							
14	Escoges el mejor medio para aportar en un grupo de trabajo participando con ideas coherentes en una determinada actividad	X		X		X		
15	Te identificas con tus compañeros de trabajo en sus problemas	X		X		X		
16	La responsabilidad funcional como una habilidad logra la identificación la entidad	X		X		X		
17	Ofreces respeto a las instrucciones en el trabajo colectivo entre compañeros		X	X		X		
18	Tus compañeros muestran actitudes positiva para lograr los objetivos del trabajo en equipo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN3: Iniciativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	Eres quien propone iniciativa para el trabajo en equipo	X		X		X		
20	Tus compañeros de trabajo demuestran proactividad en las actividades administrativas	X		X		X		
21	Inicias persuadir a tus compañeros de trabajo para fortalecer la habilidades sociales que nos permita el trabajo en equipo	X		X		X		
22	Brindas tu apoyo incondicional al compañero que lo necesita para integrarse en el trabajo en equipo	X		X		X		
23	Intentas comprender las debilidades de tus compañeros y eres de la iniciativa preocupándote por ellos	X		X		X		
24	Ofreces aliento cuando tu compañero esta enfado por no integrarse al trabajo en equipo	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es coherente y adecuado los ítems planteados (existe suficiencia)**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **ENRIQUEZ ROMERO HUGO** ..... **DNI:**.....

**Especialidad del validador:** Investigación y Educación Superior

**Cusco, 06 de noviembre del 2020.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Hugo Enriquez Romero**  
**ESP. INVESTIGACIÓN Y ED. SUPERIOR**  
**UP CH N° -D - 1393**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:** Calidad de la Atención a los Usuario en la Administración

ESCALA DE LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	El trabajador de la UGEL Anta posee equipos modernos	X		X		X		
2	La infraestructura de la UGEL Anta son atractivos aptos para brindar un buen servicio.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	X		X		X		
3	El servicio de los trabajadores de la UGEL Anta proporciona a lo que usted esperaba	X		X		X		
4	El trabajador de la UGEL Anta al ofrecer el servicio para cumplir en tiempo establecido por ley	X		X		X		
5	Cuando un usuario presenta un problema el trabajador de la UGEL Anta exterioriza interés en solucionarlo.		X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	X		X		X		
6	El tiempo que aguardo para conseguir el servicio fue apropiado	X		X		X		
7	Los trabajadores de la UGEL Anta cumplen los tiempos establecidos por ley	X			X	X		
8	Los trabajadores de la UGEL Anta brindan una atención oportuna al usuario.	X		X		X		

9	Los trabajadores de la UGEL Anta garantizan una atención oportuna al usuario.	X		X		X		
10	Los trabajadores de la UGEL Anta muestran disponibilidad para atender al usuario	X		X		X		
11	La predisposición de los trabajadores de la UGEL Anta otorga confianza	X		X		X		
12	Me urge resolver dudas para realizar mis trámites administrativos consultado se le atendió en un tiempo adecuado	X		X		X		
13	Los tramites que realiza son atendidos inmediatamente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El comportamiento de los trabajadores de la UGEL Anta le inspira confianza	X		X		X		
15	Los trabajadores de la UGEL Anta permiten el dialogo con mucha confianza	X		X		X		
16	Los trabajadores de la UGEL Anta brinda seguridad en los trámites administrativos	X		X		X		
17	Siente seguridad en los tramites que realiza frente a los trabajadores de la UGEL Anta							
18	Los trabajadores de la UGEL Anta atiende con respeto							
19	Los trabajadores de la UGEL Anta respetan la atención de los tramites según fecha de ingreso	X		X		X		
20	Los trabajadores demuestran respeto para todos los usuarios por igual	X		X		X		
21	Las respuestas a los trámites son inmediatas de parte de los trabajadores de la UGEL Anta.	X		X		X		
22	14.-Los plazos en los tramites son apropiados	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Usted recibió atención individualizada	X		X		X		
24	La atención individualizada es practicada permanentemente	X		X		X		
25	Los trabajadores de la UGEL Anta demuestran amabilidad y buen trato	X		X		X		
26	Los trabajadores de la UGEL Anta muestran interés de atención al usuario		X	X		X		
27	El trabajador se alarma por los intereses de sus usuarios	X		X		X		
28	Ofrece horarios convenientes en urgencias para todos los usuarios	X		X		X		
29	El trabajador interpreta las exigencias específicas del cliente	X		X		X		
30	El trabajador demuestra dialogo personalizado	X		X		X		
31	Mediante el dialogo el trabajador prioriza la atención	X		X		X		
32	El trabajador brinda seguridad para el dialogo con el usuario	X		X			X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es coherente y adecuado los ítems planteados (existe suficiencia)**

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **ENRIQUEZ ROMERO HUGO** ..... **DNI:**.....

**Especialidad del validador:** **Investigación y Educación Superior**

**Cusco, 06 de noviembre del 2020.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. **Hugo Enriquez Romero**  
**ESP. INVESTIGACIÓN Y ED. SUPERIOR**  
**UP CH N° -D - 1393**





## ENCUESTA DE HABILIDADES SOCIALES EN LOS TRABAJADORES PÚBLICOS

Estimado trabajador, Con objeto de identificar y fortalecer el grado de manejo de habilidades sociales en el ejercicio de las funciones de los trabajadores públicos en la calidad de atención, le agradeceríamos de rellenar este cuestionario.

Por favor, conteste con **sinceridad**.

Los cuestionarios son **anónimos**. Indique su grado de acuerdo según la siguiente escala

ESCALA DE LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / items	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Ofreces atención a tus compañeros que te hablan para comprender lo que expresan					✓
2	Expresas una comunicación permanente con tus compañeros de trabajo					✓
3	La comunicación que te brindan tus compañeros de trabajo es clara y precisa				✓	
4	La comunicación entre tus compañeros es con respeto y responsabilidad				✓	
5	Brindas una comunicación personalizada frente a los demás					✓
6	La comunicación con tus compañeros de trabajo brinda confianza para lograr buenas habilidades sociales.				✓	
7	Expresas confianza para fortalecer la comunicación con tus compañeros de trabajo				✓	
	<b>DIMENSIÓN 2: Empatía</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	Tus compañeros de trabajo demuestran empatía en el cumplimiento profesional				✓	
9	Clarificas la información que ofrezca seguridad en las necesidades laborales de tus compañeros				✓	
10	Ofreces a tus compañeros de trabajo por propia iniciativa solución a los problemas generados				✓	
11	Coperas en la identificación de problemas en el manejo de habilidades sociales para fortalecer la atención al usuario.				✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Tu participación es activa cuando tienen alguna dificultad tus compañeros.				✓	
13	Practicas habilidades sociales para cooperar en el trabajo en equipo para lograr las metas				✓	
14	Escoges el mejor medio para aportar en un grupo de trabajo participando con ideas coherentes en una determinada actividad				✓	
15	Te identificas con tus compañeros de trabajo en sus problemas			✓		
16	La responsabilidad funcional como una habilidad logra la identificación la entidad			✓		
17	Ofreces respeto a las instrucciones en el trabajo colectivo entre compañeros				✓	
18	Tus compañeros muestran actitudes positiva para lograr los objetivos del trabajo en equipo				✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: Iniciativa</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19	Eres quien propone iniciativa para el trabajo en equipo				✓	
20	Tus compañeros de trabajo demuestran proactividad en las actividades administrativas			✓		
21	Inicias persuadir a tus compañeros de trabajo para fortalecer la habilidades sociales que nos permita el trabajo en equipo			✓		
22	Brindas tu apoyo incondicional al compañero que lo necesita para integrarse en el trabajo en equipo				✓	
23	Intentas comprender las debilidades de tus compañeros y eres de la iniciativa preocupándote por ellos			✓		
24	Ofreces aliento cuando tu compañero esta enfado por no integrarse al trabajo en equipo			✓		

Anta, <sup>13</sup> de noviembre 2020





## ENCUESTA DE HABILIDADES SOCIALES EN LOS TRABAJADORES PÚBLICOS

Estimado trabajador, Con objeto de identificar y fortalecer el grado de manejo de habilidades sociales en el ejercicio de las funciones de los trabajadores públicos en la calidad de atención, le agradeceríamos de rellenar este cuestionario.

Por favor, conteste con **sinceridad**.

Los cuestionarios son **anónimos**. Indique su grado de acuerdo según la siguiente escala

ESCALA DE LIKERT				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	ESCALA DE LIKERT				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Ofreces atención a tus compañeros que te hablan para comprender lo que expresan				X	
2	Expresas una comunicación permanente con tus compañeros de trabajo					X
3	La comunicación que te brindan tus compañeros de trabajo es clara y precisa			X		
4	La comunicación entre tus compañeros es con respeto y responsabilidad			X		
5	Brindas una comunicación personalizada frente a los demás				X	
6	La comunicación con tus compañeros de trabajo brinda confianza para lograr buenas habilidades sociales.		X			
7	Expresas confianza para fortalecer la comunicación con tus compañeros de trabajo				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: Empatía</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	Tus compañeros de trabajo demuestran empatía en el cumplimiento profesional			X		
9	Clarificas la información que ofrezca seguridad en las necesidades laborales de tus compañeros				X	
10	Ofreces a tus compañeros de trabajo por propia iniciativa solución a los problemas generados				X	
11	Coperas en la identificación de problemas en el manejo de habilidades sociales para fortalecer la atención al usuario.				X	
	<b>DIMENSIÓN 3: Trabajo en equipo</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	Tu participación es activa cuando tienen alguna dificultad tus compañeros.				X	
13	Practicas habilidades sociales para cooperar en el trabajo en equipo para lograr las metas.				X	
14	Escoges el mejor medio para aportar en un grupo de trabajo participando con ideas coherentes en una determinada actividad				X	
15	Te identificas con tus compañeros de trabajo en sus problemas				X	
16	La responsabilidad funcional como una habilidad logra la identificación la entidad			X		
17	Ofreces respeto a las instrucciones en el trabajo colectivo entre compañeros					X
18	Tus compañeros muestran actitudes positiva para lograr los objetivos del trabajo en equipo			X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Iniciativa</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
19	Eres quien propone iniciativa para el trabajo en equipo				X	
20	Tus compañeros de trabajo demuestran proactividad en las actividades administrativas			X		
21	Inicias persuadir a tus compañeros de trabajo para fortalecer la habilidades sociales que nos permita el trabajo en equipo				X	
22	Brindas tu apoyo incondicional al compañero que lo necesita para integrarse en el trabajo en equipo					X
23	Intentas comprender las debilidades de tus compañeros y eres de la iniciativa preocupándote por ellos				X	
24	Ofreces aliento cuando tu compañero esta enfado por no integrarse al trabajo en equipo				X	

Anta, ..... de noviembre 2020

Base\_Hector Ramos (2).sav

	D1V1_COMU NICACIÓN	D2V1_EMPA TIA	D3V1_TRAB AJO_EN_EQ UIPO	D4V1_INICIA TIVA	V1_HABILID ADES_SOCI ALES	D1V2_MEDI OS_TANGIBL ES
1	5	5	4	4	5	5
2	4	4	3	4	4	5
3	5	5	4	4	4	5
4	3	4	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	5
6	4	4	4	3	4	5
7	5	4	4	3	4	5
8	5	4	5	4	4	5
9	4	3	3	3	3	5
10	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	5
12	4	5	5	4	4	5
13	5	3	4	4	4	5
14	4	3	3	4	3	3
15	4	3	4	4	4	4
16	3	4	3	4	4	4
17	.	.	.	.	.	5
18	.	.	.	.	.	5
19	.	.	.	.	.	5
20	.	.	.	.	.	4
21	.	.	.	.	.	5
22	.	.	.	.	.	5
23	.	.	.	.	.	5
24	.	.	.	.	.	5
25	.	.	.	.	.	5
26	.	.	.	.	.	4
27	.	.	.	.	.	5
28	.	.	.	.	.	5
29	.	.	.	.	.	5
30	.	.	.	.	.	4
31	.	.	.	.	.	4
32	.	.	.	.	.	4
33	.	.	.	.	.	5
34	.	.	.	.	.	5

## Base\_Hector Ramos (2).sav

...	D2V2_FIABIL IDAD	D3V2_CAPA CIDAD_RES PUESTA	D4V2_SEGU RIDAD	D5V2_EMPA TÍA	V2_CALIDAD _DE_ATENC ION
1	5	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4
3	4	5	4	4	4
4	4	3	4	3	4
5	3	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4
7	5	4	3	4	4
8	5	5	4	4	4
9	4	4	3	3	4
10	4	4	4	3	4
11	4	4	3	3	4
12	4	4	4	3	4
13	5	4	4	4	4
14	3	4	3	3	3
15	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4
17	5	5	4	4	5
18	3	4	4	5	4
19	5	5	4	4	4
20	3	4	4	3	3
21	3	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4
23	5	4	4	4	4
24	5	5	4	4	4
25	3	4	4	4	4
26	4	4	4	3	4
27	4	4	3	3	4
28	4	4	4	3	4
29	5	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4
32	3	4	4	4	4
33	5	5	4	4	5
34	3	4	4	5	4

Base\_Hector Ramos (2).sav

...	D1V1_COMU NICACIÓN	D2V1_EMPA TIA	D3V1 TRAB AJO_EN_EQ UIPO	D4V1_INICIA TIVA	V1_HABILID ADES_SOCI ALES	D1V2_MEDI OS_TANGIBL ES
35	.	.	.	.	.	5
36	.	.	.	.	.	4
37	.	.	.	.	.	5
38	.	.	.	.	.	5
39	.	.	.	.	.	5
40	.	.	.	.	.	5
41	.	.	.	.	.	5
42	.	.	.	.	.	5
43	.	.	.	.	.	4
44	.	.	.	.	.	5
45	.	.	.	.	.	5
46	.	.	.	.	.	5
47	.	.	.	.	.	4
48	.	.	.	.	.	4
49	.	.	.	.	.	5
50	.	.	.	.	.	4
51	.	.	.	.	.	5
52	.	.	.	.	.	4
53	.	.	.	.	.	5
54	.	.	.	.	.	4
55	.	.	.	.	.	4
56	.	.	.	.	.	5
57	.	.	.	.	.	4
58	.	.	.	.	.	4
59	.	.	.	.	.	5
60	.	.	.	.	.	4

Base\_Hector Ramos (2).sav

	D2V2_FIABIL IDAD	D3V2_CAPA CIDAD_RES PUESTA	D4V2_SEGU RIDAD	D5V2_EMPA TÍA	V2_CALIDAD _DE_ATENC ION
35	5	5	4	4	4
36	3	4	4	3	3
37	3	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4
39	5	4	4	4	4
40	5	5	4	4	5
41	3	4	4	5	4
42	5	5	4	4	4
43	3	4	4	3	3
44	3	4	4	4	4
45	4	4	4	3	4
46	5	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4
48	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4
51	5	4	4	4	4
52	4	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4
54	4	4	3	3	3
55	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4
58	4	4	3	4	4
59	4	4	4	3	4
60	4	4	4	3	4

## Matriz de consistencia

### **TEMA DE INVESTIGACION: La Influencia de las Habilidades Sociales en los Trabajadores Públicos en la Calidad de la Atención a los Usuario en la Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta – Cusco.**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cómo influyen las habilidades sociales de los trabajadores públicos en la calidad de la atención a los usuarios que acuden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta – Cusco - 2020?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cómo influyen las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en relación a los Medios Tangibles?</li> <li>✓ ¿Cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Fiabilidad o Presentación del Servicio?</li> <li>✓ ¿Cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Capacidad de Respuesta?</li> <li>✓ ¿Cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Seguridad?</li> <li>✓ ¿Cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Empatía?</li> </ul>	<p><b>General:</b></p> <p>Analizar la influencia de las habilidades sociales de los trabajadores públicos en la calidad de la atención a los usuarios que acuden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta – Cusco – 2020</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Medios Tangibles.</li> <li>2) Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Fiabilidad o Presentación del Servicio.</li> <li>3) Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Capacidad de Respuesta.</li> <li>4) Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Seguridad.</li> <li>5) Analizar cómo influye las habilidades Sociales de los servidores públicos de la UGEL Anta en la Empatía.</li> </ol>	<p><b>General:</b></p> <p>La falta de interés en la práctica de las habilidades sociales en los trabajadores públicos es la principal causa del bajo nivel en la calidad de la atención a los usuarios que acuden a la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta</p> <p><b>Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La falta de medios tangibles es lo que ocasiona el desinterés en la práctica de las habilidades sociales.</li> <li>➤ La desconfianza en la fiabilidad o Prestación del Servicio son causas para debilitar la práctica de las habilidades sociales.</li> <li>➤ Existe Capacidad de Respuesta con la permanente practica de las habilidades sociales</li> <li>➤ La seguridad es parte de las habilidades Sociales para brindar una atención eficiente.</li> <li>➤ Los trabajadores públicos demuestran habilidades Sociales con empatía.</li> </ul>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>Habilidades Sociales en los trabajadores públicos :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa activamente en el desarrollo y práctica de las habilidades sociales que garanticen la socialización entre trabajadores, demostrando respeto y responsabilidad con una comunicación clara ante los demás para brindar una adecuada atención al usuario.</li> <li>• Interactúa con sus compañeros durante el horario de trabajo demostrando seguridad en la práctica de las habilidades sociales dentro de un marco de respeto y responsabilidad, para lograr identificar dificultades que presente el usuario.</li> <li>• Participa en el fortalecimiento de las actitudes colectivas que permita la cooperación mutua con identidad para un adecuado trato al usuario por medio de las habilidades.</li> <li>• La actitud que ofrecerá debe ser proactiva en el perfeccionamiento de las habilidades sociales que permita inspirar el ánimo de ponerse en lugar de los demás.</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Calidad de la atención a los Usuario en la Administración :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentan infraestructura adecuada para garantizar satisfacción de los trabajadores y comodidad del usuario.</li> <li>▪ Demuestra participación activa y permanente mediante las habilidades sociales para que los servicios brindan dados sean fiables y pulcros en una atención adecuada y eficiente al usuario concurrente.</li> </ul>	<p>Enfoque: Cuantitativa</p> <p>Tipo de Investigación: básica.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación: Correlacionar Causal</p> <p>Método de la investigación: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población:</p> <p>55 Trabajadores de la Sede UGEL Anta. 120 Usuarios</p> <p>Muestra: 16 Trabajadores 44 usuarios.</p> <p>De Tipo: No probabilístico por conveniencia</p>

			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Reconoce que las habilidades Sociales rigen el comportamiento humano que conlleva a mejorar las relaciones inter personales para garantizan los plazos, con atención oportuna, demostrando predisposición y rapidez en la atención.</li><li>▪ Muestran cambios significativos, inspiran confianza, seguridad respeto y capacidad de respuesta en el trato al usuario con el fortalecimiento de las habilidades sociales.</li><li>▪ El diálogo, la atención, interés e interpretación de los problemas del usuario son asumidas de forma personalizada e individualizada con eficiencia sin distinción alguna</li></ul>		
--	--	--	--	--	--





### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER: **RAMOS MAMANI HECTOR**

Para obtener el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA**, ha sustentado la tesis titulada:

**La Influencia de las Habilidades Sociales en los Trabajadores Públicos en la Calidad de la Atención a los Usuario en la Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta – Cusco 2020**

Fecha: 31/01/2021

Hora: 04:45 p.m.

#### JURADOS:

##### PRESIDENTE:

Dra. GLIRIA SUSANA MENDEZ ILIZARBE

##### SECRETARIO:

Mtra. DOROTHY LUISA MELENDEZ MOROTE

##### VOCAL:

Mgr. EMIL RENATO BERAUN BERAUN

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- Mejorar la redacción de objetivos
- Revisar la interpretación de resultados y uso de estadígrafos

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- 
- 

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.





### CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DE LAS SUSTENTACIÓN DE LA TESIS POR GRADUADO

**Tesis: La Influencia de las Habilidades Sociales en los Trabajadores Públicos en la Calidad de la Atención a los Usuario en la Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local de Anta – Cusco 2020**

**Maestro(a): RAMOS MAMANI HECTOR**

**Fecha: 31/01/2021**

CRITERIO DE EVALUACIÓN	EXCELENTE 4	BUENO 3	REGULAR 2	DEFICIENTE 1	PUNTAJE DE JURADOS		
					1	2	3
Dominio temático de tesis	Demuestra dominio de los contenidos plasmados en la tesis	Demuestra conocimiento superficial de los contenidos plasmados en la tesis	Tiene ciertas dificultades en el manejo de la información referida a la tesis	Entra en contradicciones o presenta lagunas en el manejo de la información temática de la tesis	2	3	3
Dominio metodológico	Demuestra dominio metodológico (incluyendo fundamentos de la elección del método estadístico utilizado y su interpretación de los resultados del análisis estadístico)	Denota conocimiento de aspectos metodológicos pero tiene ciertas dificultades en la interpretación de los resultados estadísticos.	Tiene ciertas dificultades para el sustento metodológico del trabajo.	No argumenta metodológicamente su trabajo o presenta serias deficiencias al respecto.	3	2	2
Dominio de disciplinas afines	Vincula los resultados de la tesis y sus alcances con contenidos de disciplinas afines, apoyándose en autores	Establece algún tipo de relación de resultados de la tesis con disciplinas afines, sin apoyarse en autores	Con dificultad sustenta la relación entre el contenido de sus tesis con el de disciplinas afines	No establece relación de su tesis con las disciplinas afines o lo realiza erróneamente	3	3	3
Planteamiento de propuestas de solución	Plantea propuestas de solución viables con fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables con escaso fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables sin fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	No plantea propuestas de solución o son inviables	3	3	3
Autocrítica	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista y con fundamento teórico y metodológico	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista, señalando los aportes y vacíos, sin fundamento teórico o metodológico	Explica con ciertas limitaciones las contribuciones y vacíos del estudio.	Se limita a leer lo que está en la diapositiva sin ofrecer explicación alguna.	3	3	3
Puntaje obtenido: Recomendado para publicación: ( ) SI ( ) NO					14	14	14